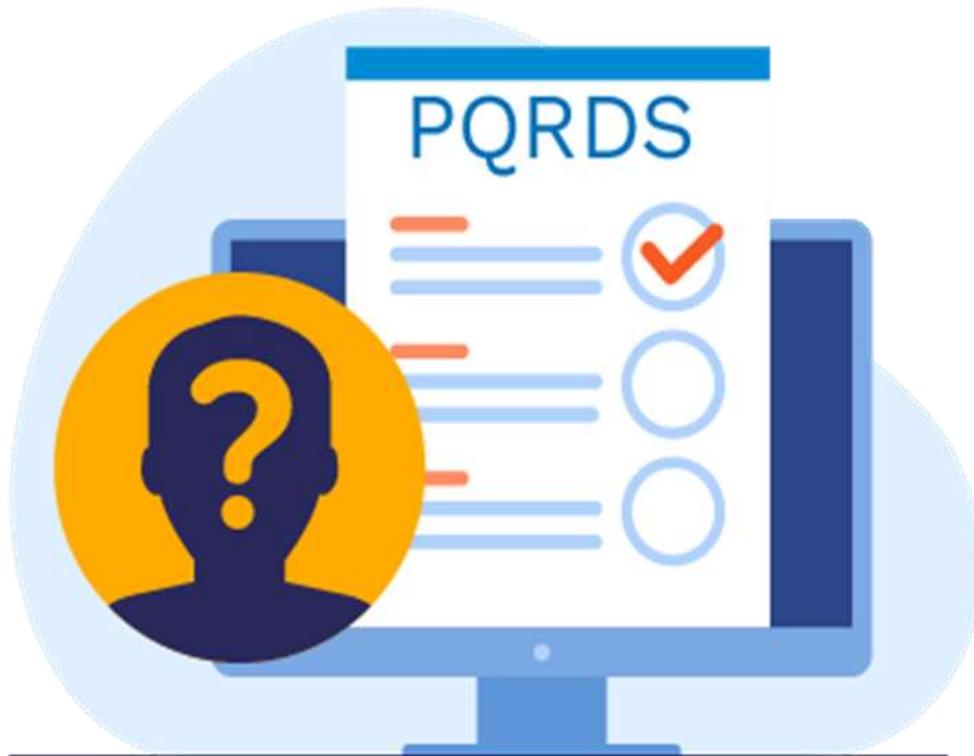




Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Trimestre de 2024



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

Bogotá D.C. Julio de 2024

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el II 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 abril al treinta (30) de junio 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 1 Estado social de derecho
- Artículo 2 fines esenciales del Estado
- Artículo 13

- Artículo 20
- Artículo 23 derecho a presentar peticiones respetuosas
- Artículo 74 Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos



Leyes

- **190 de 1995** “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”. **Todos los artículos**
- **489 de 1998** “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” **.Artículo 4**
- **1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” **.Artículos 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII.**
- **1712 de 2014** “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 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículos 11,12.**
- **1755 de 2015** “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.**
- **1952 de 2019** “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**



DECRETOS

Decretos

- **2623 de 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. **Todo**
- **847 de 2019** “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”. **Todo.**
- **8293 de 2021** “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”. **Todo**



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 **II 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 II Trimestre 2024

En este informe se hará un análisis de los seiscientos sesenta y tres (**663**) radicados reportados en el informe del I trimestre de 2024 elaborado y socializado por el grupo de Atención a la Ciudadanía.

a. Estado de requerimiento reportado en trámite en el informe del I trimestre 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

DEPENDENCIA	Finalizados con fecha máxima a 30 de junio de 2024	Finalizados con fecha posterior a 30 de junio de 2024	Total
Dirección General	0	2	2
Oficina Asesora de Planeación	0	5	5
Oficina Asesora Jurídica	3	26	29
Oficina Control Disciplinario Interno	0	3	3
Oficina de Control Interno	0	2	2
Oficina Tecnologías de Información Y Las C	0	12	12
Subd. Corporativa	3	24	27
Subd. de Análisis de Riesgos y Efectos De C.	0	442	442

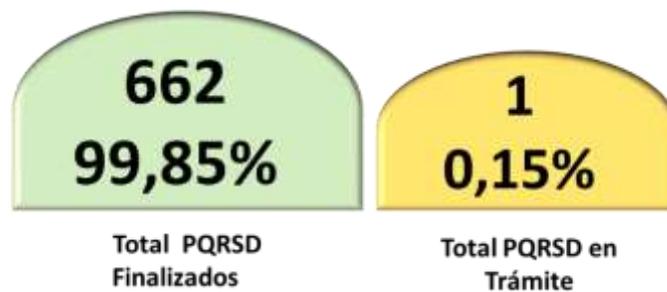
Subd. Para La Reducción del Riesgo y Adaptación	2	17	19
Subd. para El Manejo de Emergencias y Desastres	0	121	121
NA	0	0	0
Total general	8	654	662

Tabla No 5 Análisis Rezago peticiones en trámite I trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2024

De los **663** radicados reportado en el informe del I trimestre de 2024 elaborado y socializado por el grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Corporativa, **662** fueron finalizados; **1** se encuentra en trámite al momento de generar el reporte y **2** requerimientos fueron finalizados por parte de una dependencia diferente a la asignada inicialmente.

b. Porcentaje de eficacia de requerimientos reportados en trámite en el informe del I trimestre de 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

Como se observa en el siguiente gráfico, de los **663** radicados reportados en el informe trimestral de PQRSD elaborado y socializado por el grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Corporativa fueron finalizados **662** y **1** se encuentra en trámite al momento de generar el reporte 8653 del sistema CORDIS.



Gráfica No 2 Análisis Rezago peticiones en trámite I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2024

c. Porcentaje de eficiencia de requerimientos reportados en trámite en el informe del I trimestre de 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía



Gráfica No 3 Análisis Rezago peticiones en trámite I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2024

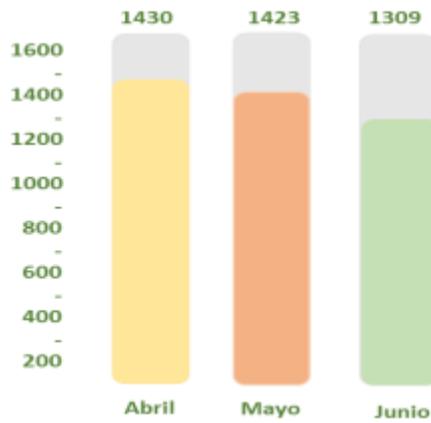
De las **662** peticiones finalizadas y reportadas en estado de trámite en el informe del I

trimestre socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía, **552** se finalizaron a tiempo en el sistema CORDIS y **110** fuera de tiempo.

4.2 Análisis atenciones y peticiones II Trimestre 2024

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

La Entidad recibió y gestionó un total de **4162** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue abril, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 4 PQRSD y atenciones por mes II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II 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 II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención II 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 **segundo trimestre** de 2024 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1503** atenciones equivalentes al **36,1%** del total de atenciones y **2659** correspondiente al **63,9%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad, para un total de **4162**.



Gráfica No 6 Distribución Atenciones

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II 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 **1050** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **453** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel, de las cuales **452** fueron clasificadas por las dependencias en las temáticas de PQRSD y **1** se clasificó como **NO PQRSD**.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio de 2024 se recibieron **3111** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, de la siguiente manera: **2659** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **452** 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 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

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 (3111).

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

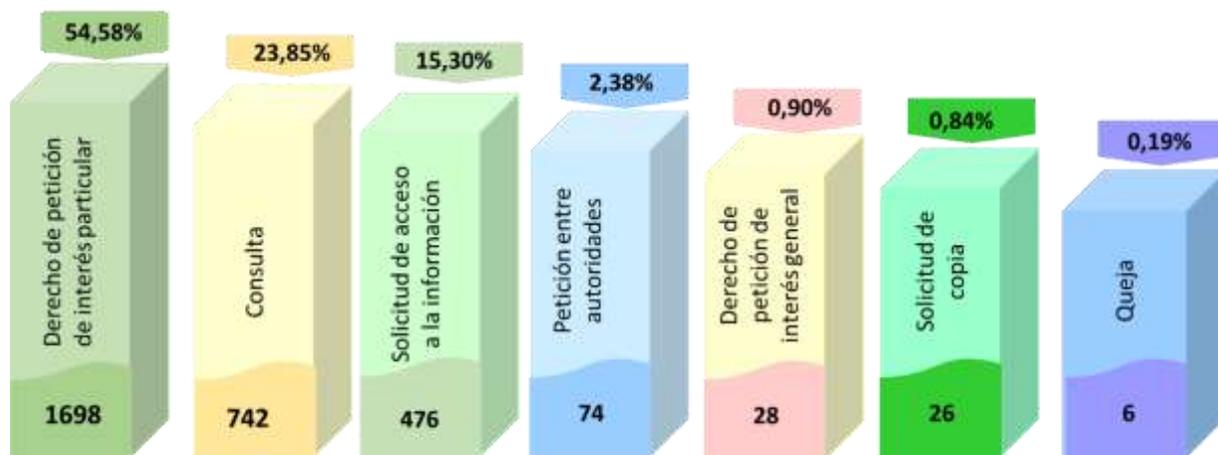
Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente se encuentran amparados bajo una normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

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 **3111** requerimientos registrados en el II Trimestre como PQRSD, la distribución por modalidad se calculó con base en **tres mil cincuenta (3050)** 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 **61** no se identifica la modalidad.

El **54,58%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **23,85%**.



Gráfica No 7 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II 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.

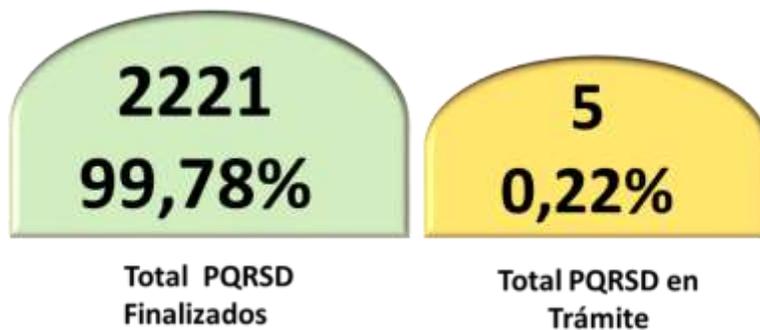
b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

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 **30 de junio** de 2024, las cuales equivalen a dos mil doscientos veinte seis PQRSD (**2226**), de los tres mil ciento once (**3111**) requerimientos que ingresaron durante el II Trimestre de 2024.

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

% Eficacia =	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

En la siguiente gráfica se puede identificar que, para este periodo, del total de los **dos mil doscientos veintiséis (2226)** requerimientos clasificados como PQRSD, dos mil doscientos veintiuno (**2221**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.78%**, encontrándose en trámite cinco (**5**) peticiones que equivalen a **0.22%**.



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

Por otra parte, se indica que de acuerdo con el reporte 8653 el total general de los

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/>

requerimientos clasificados como PQRSD, que se encuentran en trámite y sin asignar corresponde a **cuatrocientos setenta y ocho (478)** solicitudes, las cuales serán analizadas en el siguiente informe trimestral.

DEPENDENCIA	En trámite con fecha máxima de RTA al II trimestre 2024	En trámite con fecha posterior a II trimestre 2024
Dirección General	0	3
Oficina Asesora de Planeación	0	3
Oficina Asesora Jurídica	0	19
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0
Oficina De Control Interno	0	0
Oficina Tecnologías de Información y Las C	0	3
Subd. Corporativa	3	11
Subd. De Análisis de Riesgos y Efectos de C.	0	378
Subd. Para La Reducción del Riesgo y Adaptación	1	16
Subd. Para El Manejo de Emergencias y Desastres	1	42
NA	0	3
Total general	5	478

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el II 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 **30 de junio 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 **2221** solicitudes finalizadas el **89,91%** equivalente a **1997** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna y el **10,09%** equivalente a **224** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.

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/>



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

Es importante indicar que para la información consolidada sobre los requerimientos finalizados fuera de tiempo; específicamente aquellos que fueron finalizados por las dependencias el mismo día de la fecha límite de respuesta, se solicitó apoyo al grupo de gestión documental para revisar si dichos requerimientos fueron notificados al peticionario el mismo día de cierre en el CORDIS.

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el II Trimestre de 2024 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **30 de junio 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 **2221** requerimientos registrados como PQRSD y finalizados con fecha máxima de respuesta a **30 de junio de 2024**, solamente **2210** cuentan con la información para identificar la modalidad, al momento de comparar la descripción del segundo nivel, de reporte 8653 y el archivo de tabla temática.

Por lo anterior, el promedio de respuesta, se calculó con **2210** requerimientos que contaban con la información, tal como se identifica en el siguiente gráfico:



Gráfica No.10 Promedio de respuesta por modalidad de petición II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II 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 II 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	Peso Porcentual de Correspondencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
Subd. de Análisis de Riesgos y Efectos De C.	1376		1376	0	1274	102	0	61,81%	100,00%	92,59%
Subd. para El Manejo de Emergencias Y Desastres	366	1	365	0	327	38	0	16,44%	99,73%	89,59%
Oficina Asesora Jurídica	158		158	0	129	29	0	7,10%	100,00%	81,65%
Subd. para La Reducción del Riesgo Y Adaptación	123	1	122	0	101	21	0	5,53%	99,19%	82,79%
Subd. Corporativa	59	3	56	0	37	19	0	2,65%	94,92%	66,07%
Oficina Tecnologías de Información y Las C	55		55	0	54	1	0	2,47%	100,00%	98,18%
Dirección General	51		51	0	39	12	0	2,29%	100,00%	76,47%
Oficina Asesora de Planeación	26		26	0	24	2	0	1,17%	100,00%	92,31%
Oficina Control Disciplinario Interno	7		7	0	7	0	0	0,31%	100,00%	100,00%
Oficina De Control Interno	4		4	0	4	0	0	0,18%	100,00%	100,00%
NA	1		1	0	1	0	0	0,04%	100,00%	100,00%
Total General	2226	5	2221	0	1997	224	0	100,00%	99,78%	89,91%

Tabla No 1. Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2024

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **2226** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizado	Total sin Asignar	Total con rta Oportuna	Total con rta fuera de tiempo	Índice de Eficacia	Índice de Oportunidad
DIRECCIÓN GENERAL	51		51	0	39	12	100,0%	76,5%
Dirección General	51		51	0	39	12	100,0%	76,5%

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámites	Total Finalizado	Total sin Asignar	Total con rta Oportuna	Total con rta fuera de tiempo	Índice de Eficacia	Índice de Oportunidad
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	26		26	0	24	2	100,0%	92,3%
Oficina Asesora de Planeación	26		26	0	24	2	100,0%	92,3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	158		158	0	129	29	100,0%	81,6%
Gestión Contractual	87		87	0	77	10	100,0%	88,5%
Gestión Precontractual	16		16	0	5	11	100,0%	31,3%
Gestión Predial	10		10	0	6	4	100,0%	60,0%
Oficina Asesora Jurídica	45		45	0	41	4	100,0%	91,1%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7		7	0	7	0	100,0%	100,0%
Oficina Control Disciplinario Interno	7		7	0	7	0	100,0%	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4		4	0	4	0	100,0%	100,0%
Oficina De Control Interno	4		4	0	4	0	100,0%	100,0%
OFICINA TICS	55		55	0	54	1	100,0%	98,2%
Oficina Tecnologías De Información Y Las C	55		55	0	54	1	100,0%	98,2%
SUBD. CORPORATIVA	59	3	56	0	37	19	94,9%	66,1%
Gestión Administrativa	7	2	5		4	1	71,4%	80,0%
Gestión Documental	6		6	0	6		100,0%	100,0%
Gestión Talento Humano	28	1	27	0	13	14	96,4%	48,1%
Pagos	6		6	0	3	3	100,0%	50,0%
Presupuesto	1		1	0	1		100,0%	100,0%
Subd. Corporativa	11		11	0	10	1	100,0%	90,9%
SUBD. ANÁLISIS RIESGOS Y EFECTOS C.C	1376		1376	0	1274	102	100,0%	92,6%
Asistencia Técnica	465		465	0	397	68	100,0%	85,4%
Conceptos para Planificación Territorial	209		209	0	192	17	100,0%	91,9%

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámites	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta Oportuna	Total con respuesta a fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
Conceptos para Proyectos Públicos	645		645	0	643	2	100,0%	99,7%
Escenarios de Riesgo	16		16	0	11	5	100,0%	68,8%
Estudios y Diseños	14		14	0	10	4	100,0%	71,4%
Monitoreo De Riesgo	11		11	0	7	4	100,0%	63,6%
SIG	2		2		1	1	100,0%	50,00%
Subd. de Análisis de Riesgos y Efectos De C.	14		14	0	13	1	100,0%	92,9%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	123	1	122	0	101	21	99,2%	82,8%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	8		8	0	8		100,0%	100,0%
Educación E Investigación	17		17		16	1	100,0%	94,12%
Gestión Local	26	1	26	0	26		100,0%	100,0%
Obras de Mitigación	24		23	0	14	9	95,8%	60,9%
Reasentamientos	34		34		26	8	100,0%	76,47%
Sistema de Drenaje Pluvial y Sostenible	2		2	0	1	1	100,0%	50,0%
Subd. Reducción del Riesgo y Adaptación	12		12	0	10	2	100,0%	83,3%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	366	1	365	0	327	38	99,7%	89,6%
Capacitación y Entrenamiento para la Rta A Emergen	11		11	0	8	3	100,0%	72,7%
Gestión De Riesgos Para Aglomeraciones De Publico	152		152	0	148	4	100,0%	97,4%
Organización Y Coordinación Para La Respuesta A E.	16		16	0	12	4	100,0%	75,0%
Servicios De Logística	4		4	0	4		100,0%	100,0%

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta Oportuna	Total con respuesta a fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
Servicios Respuesta A Emergencias	138		138	0	115	23	100,0%	83,3%
Sistemas de Transporte Vertical y Puertas	9		9	0	8	1	100,0%	88,9%
Subd. para el Manejo de Emergencias y Desastres	36	1	35	0	32	3	97,2%	91,4%
NA	1		1		1	0	100,0%	100,0%
NA	1		5		1	0	500,0%	20,0%
Total general	2226	5	2221	0	1997	224	99,78%	89,91%

Tabla No.2 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2024

f. Comportamiento por temática

Durante el II Trimestre de 2024 del total de los **2226** PQRSD recibidos, el **90,88%** (2023) 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 **40,75%** como se indica en la siguiente gráfica:



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

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	Finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud de certificado de riesgo	907	40,75%	907	893	14	100,0%	98,5%
Solicitando información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa	378	16,98%	376	279	97	99,5%	74,2%
Solicitud de visita técnica	306	13,75%	306	263	43	100,0%	85,9%
Solicitud certificada de afectación por emergencia o desastre	114	5,12%	114	99	15	100,0%	86,8%
Solicitud de expedición de certificados de contratos	90	4,04%	90	75	15	100,0%	83,3%
Cancelación o ajuste fecha eventos aglomeraciones	75	3,37%	74	73	1	98,7%	98,6%
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	59	2,65%	59	51	8	100,0%	86,4%
Solicitud conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	50	2,25%	50	50		100,0%	100,0%
Solicitud de copia de documentos	24	1,08%	24	17	7	100,0%	70,8%
Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones	20	0,90%	20	20		100,0%	100,0%
Actualización de datos	16	0,72%	16	16		100,0%	100,0%
Solicitud de constancias de registro o participación	13	0,58%	13	13		100,0%	100,0%
Solicitud del concepto técnico amenaza ruina	13	0,58%	13	13		100,0%	100,0%
Solicitud de conceptos técnicos para licencias de urbanización y construcción	13	0,58%	13	11	2	100,0%	84,6%
Solicitud de concepto técnico proyectos públicos	10	0,45%	10	10		100,0%	100,0%
Remite solicitud del sindicato	8	0,36%	7	5	2	87,5%	71,4%
Solicitud visita verificación	8	0,36%	8	8		100,0%	100,0%
Continuidad del proceso de adquisición predial	7	0,31%	7	4	3	100,0%	57,1%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	Finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	6	0,27%	6	2	4	100,0%	33,3%
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	6	0,27%	6	6		100,0%	100,0%
Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SUREÍ	6	0,27%	6	6		100,0%	100,0%
Remite Circular que traslada derecho de petición	5	0,22%	5	5		100,0%	100,0%
Solicitud de intervención en la reducción y mitigación de riesgos	5	0,22%	5	5		100,0%	100,0%
Radicación de paz y salvos	5	0,22%	5	5		100,0%	100,0%
Remite manifestación de inconformidad	5	0,22%	5	4	1	100,0%	80,0%
Recuperación de contraseña	4	0,18%	4	4		100,0%	100,0%
Solicitud revisión Estudio Fase I, Fase II	4	0,18%	4	2	2	100,0%	50,0%
Solicitud de estudios y diseños	4	0,18%	4	2	2	100,0%	50,0%
Requerimientos posteriores a la adquisición del predio	4	0,18%	4	4		100,0%	100,0%
Solicitud de Información de escenarios de riesgo	4	0,18%	4	1	3	100,0%	25,0%
Peticiones De Información	3	0,13%	3	2	1	100,0%	66,7%
Solicitud Información geográfica, mapas cobertura geográfica	3	0,13%	3	2	1	100,0%	66,7%
Solicitud información eventos de aglomeraciones	3	0,13%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	3	0,13%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud de concepto técnico para la adopción de planes parciales	3	0,13%	3	2	1	100,0%	66,7%
Solicitud de capacitación para el manejo de emergencias	3	0,13%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud conceptos técnicos eventos aglomeraciones	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	Finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud información programa de reasentamiento de parte de particulares	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de certificaciones laborales	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud nuevas ocupaciones	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitudes de la comunidad y entidades relacionadas con los predios adecuados por el IDIGER.	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud Asesoría PEC eventos permanentes	2	0,09%	2	1	1	100,0%	50,0%
Certificado de riesgo	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de información programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entretenimiento	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud información del simulacro distrital	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud información programa de reasentamiento por particulares	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de capacitación	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de adecuación de predios desocupados	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Requerimientos anteriores a la compra	2	0,09%	2	2		100,0%	100,0%
Remisión de informes de avance de las obras en ejecución	2	0,09%	1		1	50,0%	0,0%
Solicitud de pago 1.5%	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de información antes de control programa de reasentamiento	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	Finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud que no es competencia del IDIGER	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud ayuda humanitaria no pecunaria entidades - SDGR-CC	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Remite informe de visita	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de creación de usuario	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Certificados de contratos	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Peticiones particulares del proceso de adquisición predial	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Representantes de organizaciones sociales y comunitarias ante los CLGR/CC. Actividades de participación ciudadana, convocatorias.	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Total general	2226	100,00%	2221	1997	224	99,78%	89,91%

Tabla No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema II Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II 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 abril hasta el 30 de junio de 2024 en la entidad fueron recibidas **seis (6)** solicitudes tipificadas como queja, de las cuales **3** si corresponden a esta temática y respondidas dentro de los términos de ley y cuyo análisis se muestra a continuación:

Número Radicado	Dependencia	Fecha Radicación	Fecha Culminación	Respuesta Oficial	Análisis
2024ER11618	Gestión Local	17/06/2024	En Trámite	NA	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario está manifestando su inconformidad por invasión en zona de alto riesgo

Número Radicado	Dependencia	Fecha Radicación	Fecha Culminación	Respuesta Oficial	Análisis
2024ER10275	Oficina Control Disciplinario Interno	29/05/2024	4/06/2024	2024EE8925	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.
2024ER10268	Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	29/02/2024	7/06/20324	2024EE9180	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por predio reasentado y se encuentra en condiciones de abandono
2024ER9354	Oficina Tecnologías de la Información	15/05/2024	07/06/2024	2024EE9229	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando inconformidad de la página institucional por falta de seguridad en la protección de datos
2024ER9200	Oficina Control Disciplinario Interno	10/05/2024	14/05/2024	2024EE7941	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
2024ER7708	Oficina Control Disciplinario Interno	18/04/2024	30/04/2024	2024EE7025	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.4 Consolidado de quejas recibidas II Trimestre 2024
Fuente: Reporte generado por CORDIS II 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 abril hasta el 30 de junio 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 **seis (6) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; al momento de registrar una solicitud.



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

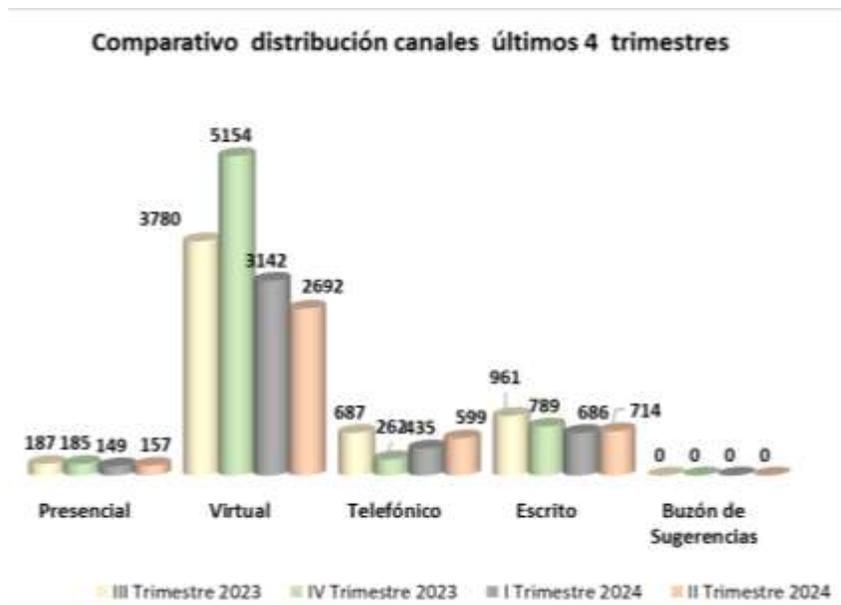
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

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

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
III Trimestre 2023	187	3780	687	961	0
IV Trimestre 2023	185	5154	262	789	0
I Trimestre 2024	149	3142	435	686	0
II Trimestre 2024	157	2692	599	714	0

Tabla No.5 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III IV Trimestre 2023 y I, II 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.

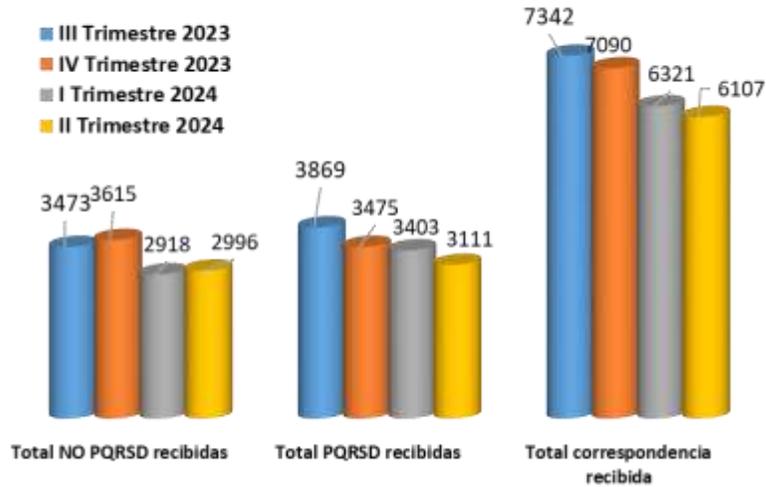


Gráfica No.13 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III, IV Trimestre 2023 y I, II Trimestre 2024

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

A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante el III, IV Trimestres de 2023 y I, II 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 III Trimestre de 2023, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD**.

Comparativo correspondencia recibida ultimos 4 trimestres

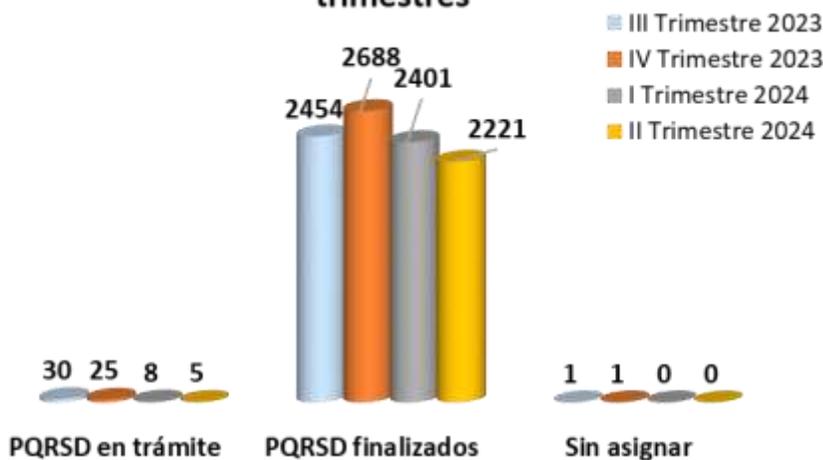


Gráfica No.14 Comparativo correspondencia recibida últimos trimestre 2022 y IV Trimestres 2023
 Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV Trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del II, III, IV Trimestre 2023 y II Trimestre 2024

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 (III, IV de 2023 y I, II Trimestre de 2024), el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el II Trimestre de 2024 con **cinco (5)** requerimientos y el IV Trimestre de 2023 reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **2688** 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 II Trimestre 2024 e informes de PQRSD II, III, IV Trimestre de 2023 y II Trimestre 2024

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

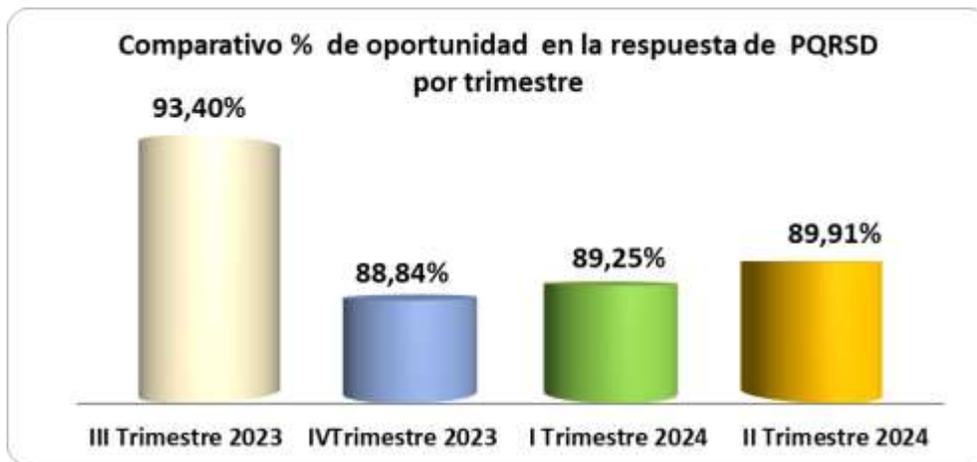
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD, así como los que no tienen una fecha de culminación:

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
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%
II Trimestre 2024	1997	224	0	2221	89,91%
Promedio 4 últimos trim	8820	941	3	9764	93,47%

Tabla No. 6 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 II Trimestre 2024 e informes de PQRSD del 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 III Trimestre de 2023 con un **93,40%** 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 II Trimestre vigencia 2024 e informes de PQRSD del III, IV Trimestre 2023 y II Trimestre 2024

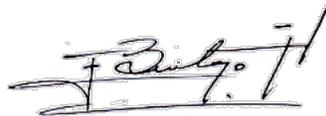
5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **4162** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **64,7%** equivalente a **2692** solicitudes.

- Del universo de los **4162** registros, el **36,1%** 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 **54,58%**.
- El **61,81%** 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 III Trimestre de 2023 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD con un **93,40%** frente a los demás trimestres de 2023 y II 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 reinducción, 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.



JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS
Subdirector Corporativo (E)

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

