

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

"Refleja el nivel de ejecución de diversas actividades clave durante el primer semestre de 2024, destacando tanto las tareas realizadas como las que están programadas para completar. Cumplimiento del Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación: Se documentó el cumplimiento del 80% del Plan de Acción 2024 con evidencia visual y fotográfica.

11 correos mensuales a la Oficina TIC

3 divulgaciones mensuales a través de los canales de comunicación internos.

1 capacitación por semestre, con registros de asistencia (físicos o digitales).

3 Tres publicaciones en la página web institucional sobre solicitudes de acceso a la información pública, con fechas programadas para cada periodo (septiembre-diciembre 2023, enero-abril 2024, mayo-agosto 2024).

subsanación de las Tablas de Retención Documental (TRD) para el periodo 2016-2022 ante el Consejo Distrital de Archivos.

Se actualizó y publicó un archivo de Excel en el menú de transparencia.

Se documentaron avances en la implementación de la estrategia con evidencia visual y links.

Se generó y publicó un informe mensual sobre el desempeño de la página web institucional.

Se publicaron informes de seguimiento y encuestas de percepción, con detalles sobre cambios físicos de accesibilidad y seguimiento a las PQRS.

5 Publicaciones de documentos sobre la caracterización de usuarios, incluyendo un documento exclusivo de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres.

4 acciones de difusión mediante canales externos.

9 capturas de pantalla actualizando el calendario de actividades del IDIGER.

9 archivos de Excel con actividades consolidadas.

Se elaboró un informe ejecutivo con registro fotográfico de los resultados y actividades de la feria de servicios.

Se publicaron capturas de pantalla trimestrales sobre el portafolio de trámites y servicios en la página web y redes sociales.

Se realizaron capturas de pantalla que muestran la aplicación de la encuesta en línea para certificados de afectación por emergencias.

Se aplicaron dos encuestas a lo largo del año (segunda mitad de 2023 y primera mitad de 2024).

Se brindó reconocimiento a los servidores que atendieron a la ciudadanía, con divulgación interna.

"

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

## Lineamiento 2



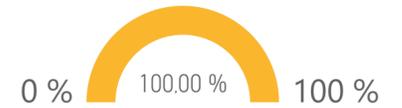
### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El informe de seguimiento y evaluación del IDIGER para el primer semestre de 2024 destaca avances en áreas clave como transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción, servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y participación ciudadana. Se mencionan acciones como mesas técnicas, presupuestos, sensibilización y la identificación de canales de atención, con el fin de fortalecer la relación Estado-ciudadanía. Se espera la programación de la mesa de trabajo para el nuevo semestre.

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Las cantidades indicadas corresponden al personal y contratistas involucrados en esta iniciativa, basadas en el tiempo estimado que dedican mensualmente. No existe un rubro específico para la iniciativa, sino funciones asignadas que contribuyen al fortalecimiento de las acciones.

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

presenta un análisis detallado sobre la actividad y el desempeño de la cuenta en las redes sociales Facebook e Instagram entre los meses de agosto y diciembre de 2024. A lo largo de este período, se observa un total de 40 interacciones relacionadas con el proyecto 'La Carta del Trato Digno', enfocándose en la divulgación del conocimiento sobre los deberes y derechos de los ciudadanos frente a la entidad. El informe no solo describe el número de interacciones, sino también el impacto y la relevancia de las publicaciones en el contexto de sensibilización social y educativa, evaluando la respuesta y la participación del público objetivo. Además, se abordan aspectos cualitativos, como el tono, la recepción de los mensajes y la percepción del público, lo cual aporta una visión integral sobre la efectividad de la campaña en redes sociales."

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 2



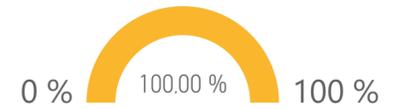
### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Para este periodo se realizó seguimiento a la gestión de denuncias, se hizo una revisión de la implementación y fortalecimiento de los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, promovido constantemente en los canales de comunicación de la entidad.

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

El análisis de las peticiones registradas en el sistema CORDIS durante el primer semestre de 2024 revela tendencias significativas en la gestión de solicitudes ciudadanas. Se identificó que febrero fue el mes con mayor volumen de PQRS, mientras que junio registró la menor cantidad. En términos de temáticas frecuentes, el certificado de riesgo representó la mayor proporción de solicitudes, evidenciando una alta demanda en este aspecto.

En cuanto a la oportunidad en la respuesta, la entidad mantiene un índice de cumplimiento del 92%, con variaciones entre dependencias, destacando la Oficina de Control Interno con un 100% de oportunidad. No obstante, la Subdirección Corporativa presentó el porcentaje más bajo (77%), lo que sugiere la necesidad de investigar y optimizar procesos en esta área.

El informe de encuestas de percepción refleja una satisfacción ciudadana del 100% en calidad y calidez del servicio, lo que sugiere un alto nivel de atención en términos de oportunidad, claridad y amabilidad. Se recomienda continuar con acciones que refuercen la eficiencia en los tiempos de respuesta y fomentar la participación ciudadana en estas mediciones.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se realiza INFORME DE CALIDAD EN EL CIERRE DE RESPUESTAS DE PQRSD, basado en información Cordis y respuestas PQRSD, La Subdirección Corporativa del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático (IDIGER) ha elaborado este informe con el fin de presentar el análisis del estado y calidad de los cierres en el sistema CORDIS, en relación con los requerimientos radicados bajo la modalidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el IV Trimestre de 2024.

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se realizan piezas publicitarias e informativas, se envían mediante correo electrónico, recomendaciones, capacitaciones y sensibilización de medios, módulos de inducción, módulos de inducción V8

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

## Lineamiento 2



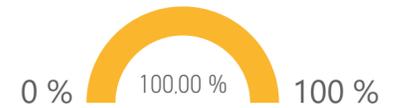
### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se tuvieron en cuenta las recomendaciones pactadas para la programación de actividades.

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realizan piezas publicitarias e informativas, se envían mediante correo electrónico, manejo de peticiones ciudadanis pqrds, y recomendaciones

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

## Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

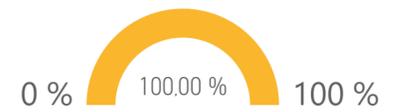
Se realiza actualización de correos electrónicos, direcciones y atención telefónica

- Normandia
- situación de emergencia
- líneas fijas, y celular
- canales de atención virtual
- Bogotá te escucha
- PQRSD
- Radicaciones
- Notificaciones judiciales
- Guía de trámites
- Redes Sociales

# Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Las actividades realizadas son una muestra clara del compromiso de la entidad con la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. A través de la publicación de informes, la divulgación de actividades, la preparación para los diálogos ciudadanos y la capacitación en estos temas, se busca fortalecer la gestión pública y la relación con la comunidad. La publicación de 8 informes de seguimiento (4 correspondientes al Plan Estratégico Institucional y 4 al Plan de Acción Institucional) en el menú de transparencia de la página web institucional tiene como fin promover la transparencia y la rendición de cuentas. Estos informes permiten a las partes interesadas conocer el progreso de los proyectos y objetivos institucionales, generando confianza y fortaleciendo la relación con la ciudadanía. Al estar disponibles de manera accesible en línea, se asegura que cualquier persona pueda consultar la información sobre cómo se están ejecutando los planes estratégicos y de acción de la entidad.