

# **Informe de Encuestas de Percepción de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020**



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

**Bogotá D.C enero de 2021**

El presente informe consolida los resultados arrojados en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera presencial y telefónica, en la que se indaga los siguientes temas: i) tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, ii) atención recibida en cuanto a tiempo de atención, iii) claridad y suficiencia en la información suministrada, iv) coherencia entre lo solicitado y lo informado, v) amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, vi) facilidad para acceder al trámite o servicio, vii) espacios físicos destinados en la entidad para la atención ciudadana. Por consiguiente, permite conocer por parte de los encuestados el medio que consideran más efectivo para obtener la respuesta del trámite y también identificar presuntos actos de corrupción durante la prestación del servicio.

## 1. Objetivo

Presentar ante la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y la ciudadanía en general, la percepción de la atención brindada desde el Grupo Funcional de Atención al Ciudadano a las personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción del ciudadano, optimizando así la atención y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

## 2. Alcance del informe

Dentro del informe se evidencia la percepción de la ciudadanía con respecto a las atenciones u orientaciones realizadas por el Grupo Funcional de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta y uno (31) de Diciembre del 2020**. (Fuente de información - datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera presencial y virtual a los ciudadanos que voluntariamente respondieron).

## 3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- Leyes

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo

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
------	------	--	------------

*Tabla No. 1 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

*Tabla No.2 Consolidado artículos Decretos*

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
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
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.	

*Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna*

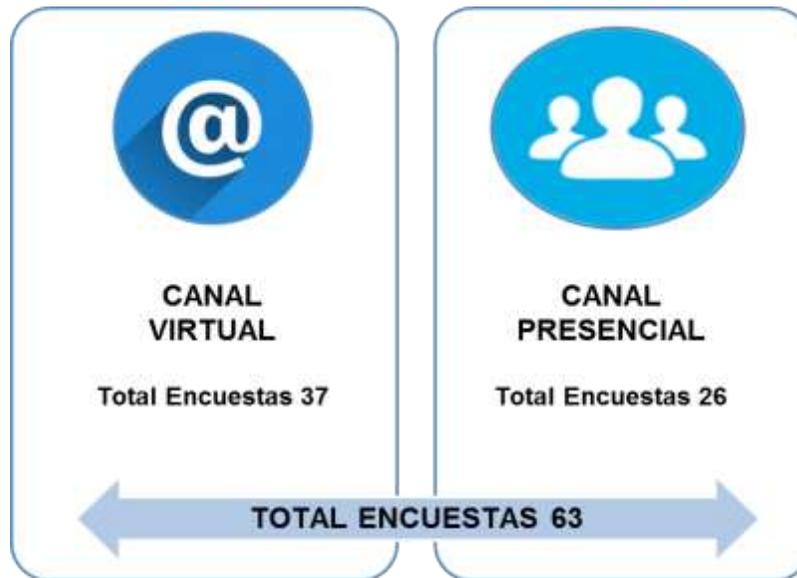
#### 4. Informe Pormenorizado

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera presencial y telefónica en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **II Semestre** de 2020.

Es menester resaltar, no todos los ciudadanos acceden a responder la encuesta como tampoco diligenciarla en su totalidad, razón por la cual en algunas preguntas el total no coincide con los 63 ciudadanos encuestados, toda vez que, algunos eligieron una o más opciones o por el contrario decidieron no elegir alguna de ellas.

#### 4.1 Encuestas por canal de atención

El mayor número de encuestas realizadas por los ciudadanos fueron a través del canal virtual en la página web de la entidad en el momento de brindar la atención telefónica y menor número por el canal presencial en los horarios establecidos como se muestra a continuación:



Gráfica No. 1 Total encuestas virtuales y escritas II Semestre 2020

Fuente: Encuestas virtuales página web y escritas II Semestre 2020

Los resultados obtenidos en el II Semestre de 2020, son los siguientes:

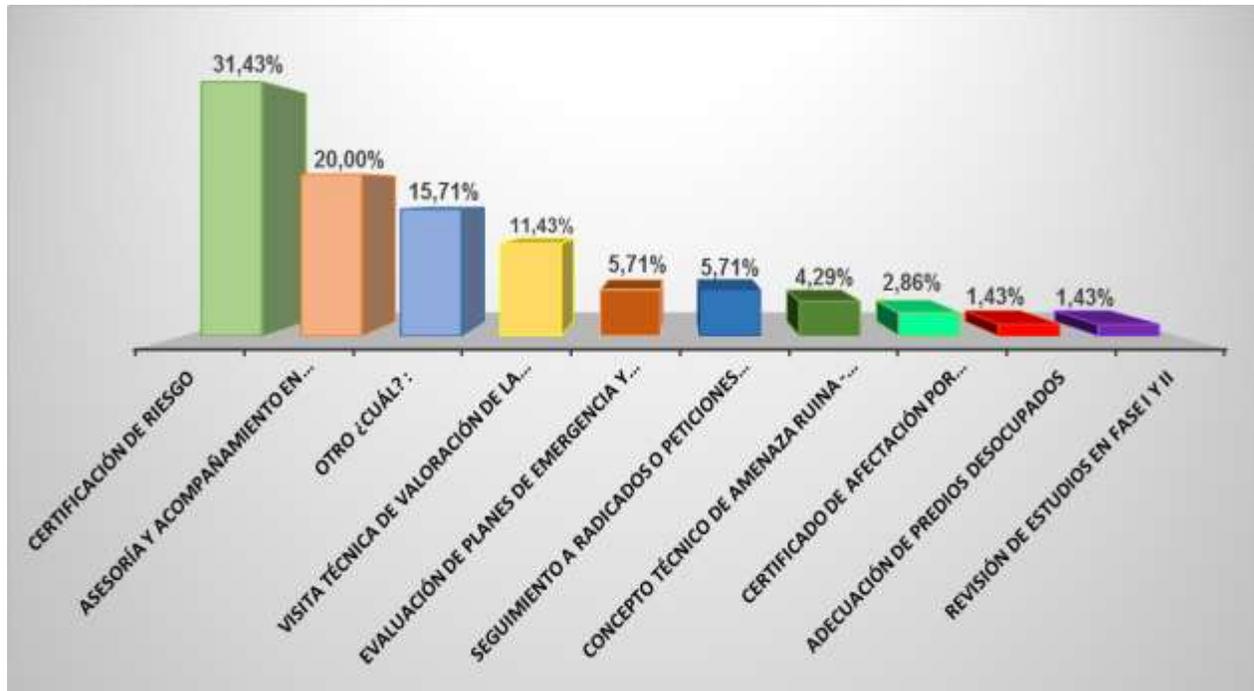
#### Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?		
Trámite	Cantidad	%
Certificación de riesgo	22	31,43
Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	14	20,00
Otro ¿Cuál? :	11	15,71
Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	8	11,43
Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	4	5,71
Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	4	5,71
Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	3	4,29
Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	2	2,86

Adecuación de predios desocupados	1	1,43
Revisión de estudios en fase I y II	1	1,43
Conceptos técnicos para licencias de urbanización	0	0,00
Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	0	0,00
Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones - SUGA-	0	0,00
Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	0	0,00
Reasentamiento o adquisición predial	0	0,00
Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	0	0,00
Total	70	100

**Tabla No.4 Temas de consultas realizadas por Grupo de Atención a la Ciudadanía II Semestre 2020**

*Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*



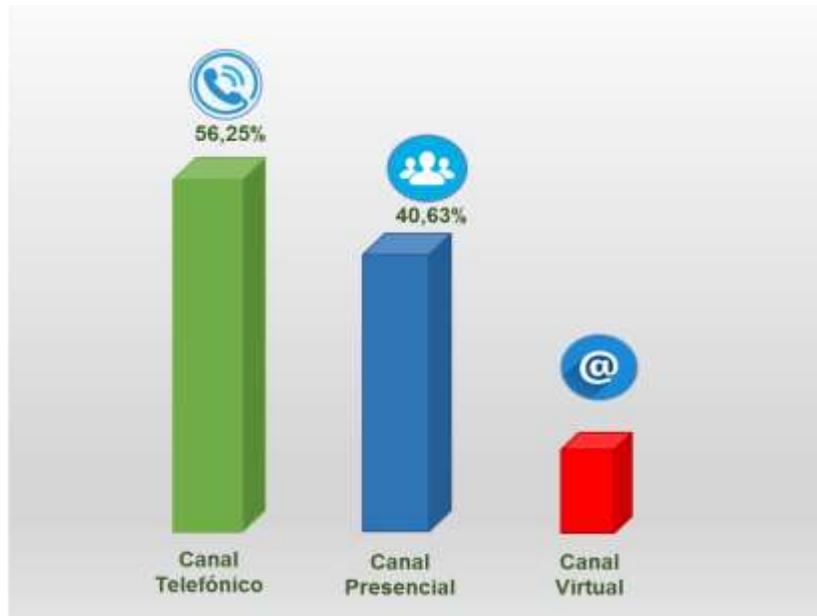
**Gráfica No.2 Temas de consultas realizadas por Grupo de Atención a la Ciudadanía II Semestre 2020**

*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

Al momento de realizar las encuestas el trámite más solicitado por los ciudadanos fue el certificado de riesgo seguido de asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones. No se presentaron requerimientos sobre conceptos técnicos para licencia de urbanización, entrega de ayudas humanitarias de carácter pecuniario -

AHCP- evaluación de complejidades en el sistema único de gestión de aglomeraciones –SUGA, plan escolar de gestión de riesgos PEGR, reasentamiento o adquisición predial, solicitud de obras de mitigación y visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical.

**Pregunta No 2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?**



*Gráfica No.3 Canales utilizados para realizar la solicitud II Semestre 2020  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

De los sesenta y tres (63) ciudadanos que optaron por diligenciar la encuesta, para esta pregunta se evidencia que treinta y seis (36) personas manifestaron que el canal utilizado fue el telefónico, veinte seis (26) el presencial y dos (2) el canal virtual.

**Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:**

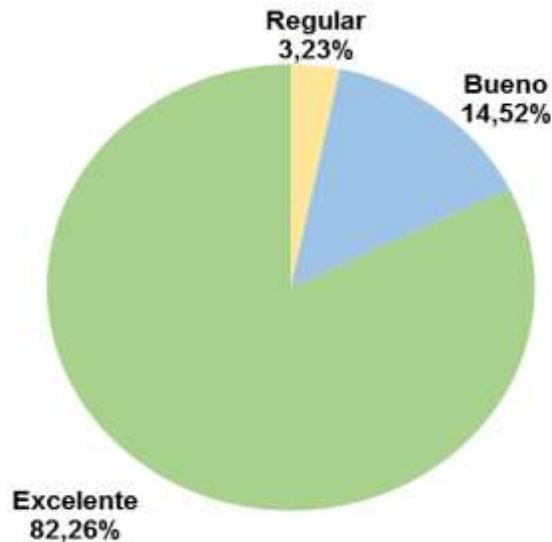
3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:								
Criterios		1	2	3	4	5	Total	
Oportunidad (Tiempo de atención)	Muy malo	0	0	2	9	51	Excelente	62
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	4	13	46		63
Suficiencia (Información completa)		0	0	3	11	12		26
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	2	17	44		63

Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)	0	0	1	15	47	63
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0	0	6	18	39	63
Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)	1	1	1	16	20	39
Actitud y disposición del personal en el servicio	0	0	0	13	13	26
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	0	0	1	18	44	63
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>130</b>	<b>316</b>	<b>171</b>

**Tabla No.5 Calificación atributos de atención**  
**Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020**

### Análisis por variable

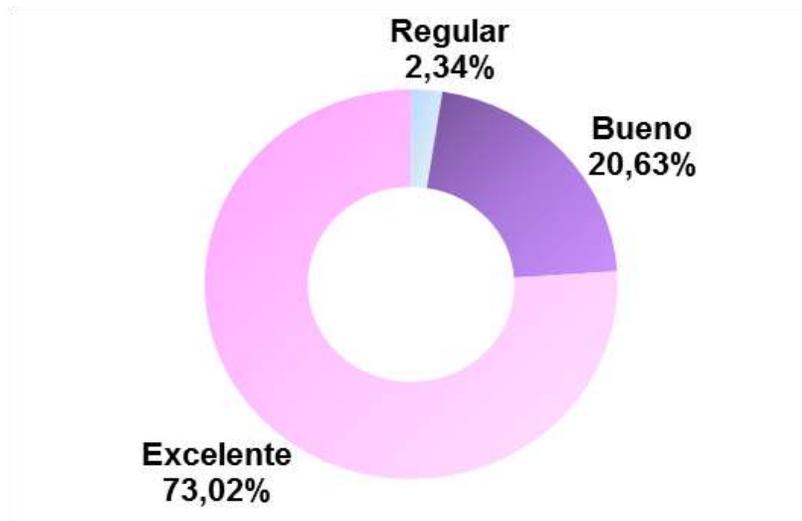
#### - Oportunidad (Tiempo de atención)



**Gráfica No.4 Atributo de Oportunidad en la atención en el II Semestre 2020**  
**Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020**

La mayoría de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta consideraron que la oportunidad en el tiempo de atención fue excelente.

#### - Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)



*Gráfica No.5 Atributo de Claridad en la atención en el II Semestre 2020  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

En cuanto a la claridad de la información transmitida a los ciudadanos referente a su requerimiento, el mayor porcentaje de ellos manifestó que fue excelente, otro grupo expresó que la información fue buena y un porcentaje menor a los anteriores denotó que fue regular.

- **Suficiencia (Información completa)**



*Gráfica No.6 Atributo de Suficiencia de información en la atención en el II Semestre 2020  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

En lo concerniente a la suficiencia de la información suministrada en el momento de la atención, la mayoría de los ciudadanos la catalogaron como excelente, un porcentaje un poco menor como buena, mientras que un mínimo de personas lo calificaron como regular.

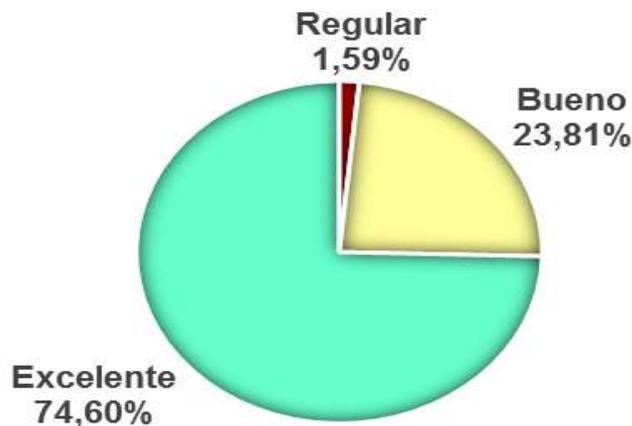
- **Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)**



*Gráfica No.7 Atributo de Coherencia de información en la atención en el II Semestre 2020*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

En lo referente a la suficiencia de la información la mayoría de los ciudadanos la calificaron como excelente, un porcentaje menor como buena y uno menor al anterior como regular.

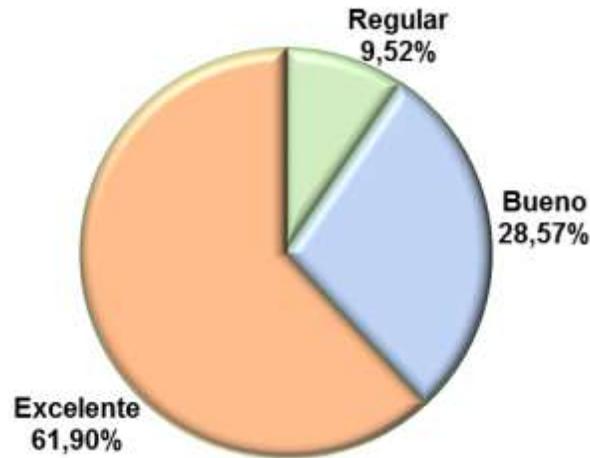
- **Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)**



*Gráfica No.8 Atributo de Calidez la atención en el II Semestre 2020*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

La amabilidad por parte del servidor público obtuvo una calificación de excelente por la mayoría de los ciudadanos encuestados, en segundo lugar, la percepción fue buena y un grupo pequeño indicó que fue regular.

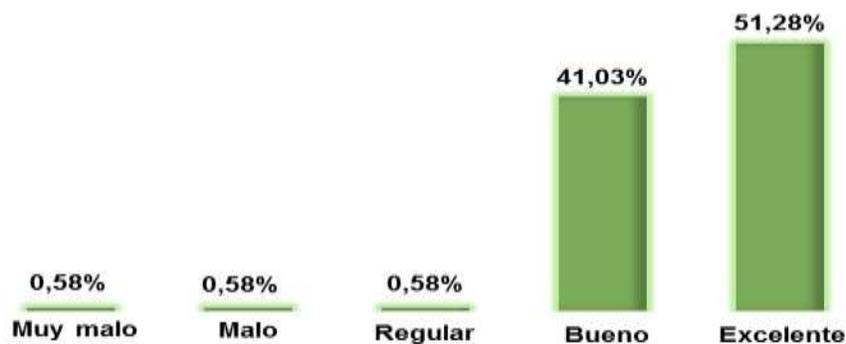
- **Facilidad de Acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)**



*Gráfica No.9 Atributo de facilidad en el acceso a trámite o servicio en la atención en el II Semestre 2020*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

Del total de los 63 ciudadanos que accedieron a responder la encuesta 39 eligieron la opción de excelente, 18 emitieron calificación de bueno y regular 6 personas en cuanto al grado complejidad para acceder al servicio.

- **Espacios Físicos de Atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)**

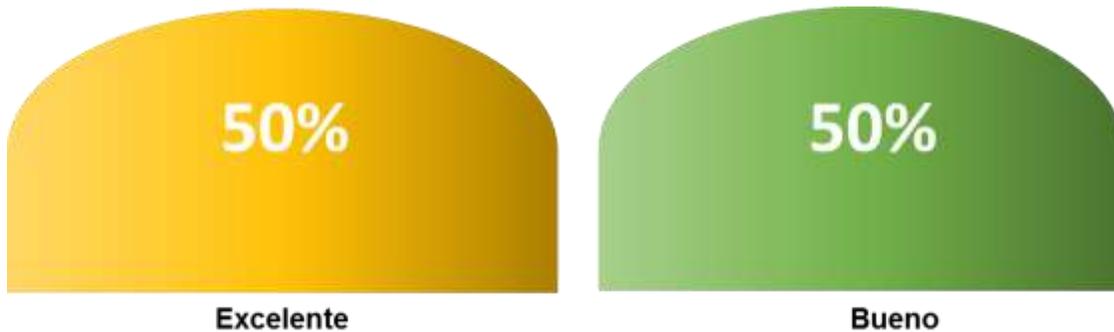


*Gráfica No.10 Atributo de los espacios físicos utilizados para la atención en el II Semestre 2020*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

La mayoría de los ciudadanos encuestados que se acercaron a la entidad solicitando algún tipo de trámite o servicio expresaron que los espacios físicos donde se presta la

atención son excelentes, mientras que un porcentaje menor que corresponde a una persona emitió una calificación de muy malo.

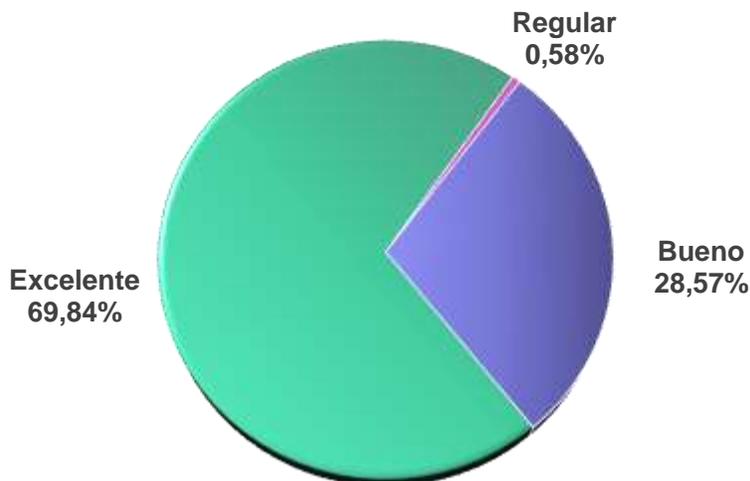
- **Actitud y disposición del personal en el servicio**



*Gráfica No.11 Atributo de la actitud y disposición de colaboradores en la atención recibida en el II Semestre 2020*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

Del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta el 50% marcaron la opción de excelente y el otro 50% la opción de bueno en cuanto a la actitud y disposición en el servicio de los funcionarios de la entidad.

- **Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores**



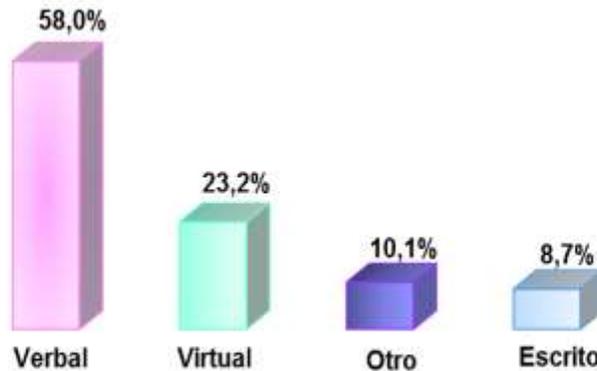
*Gráfica No.12 Atributo de conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores en la atención recibida*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

En cuanto al conocimiento y dominio de los temas consultados el mayor número de ciudadanos encuestados consideraron que fue excelente.

**Pregunta No 4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?**

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?		
Canal	Cantidad	%
Verbal (Atención personalizada)	40	58,0
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	16	23,2
Otro ¿Cuál? :	7	10,1
Escrito (Dirección física de correspondencia)	6	8,7
Total	69	100

*Tabla No.6 Medio adecuado para obtener respuesta  
Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*



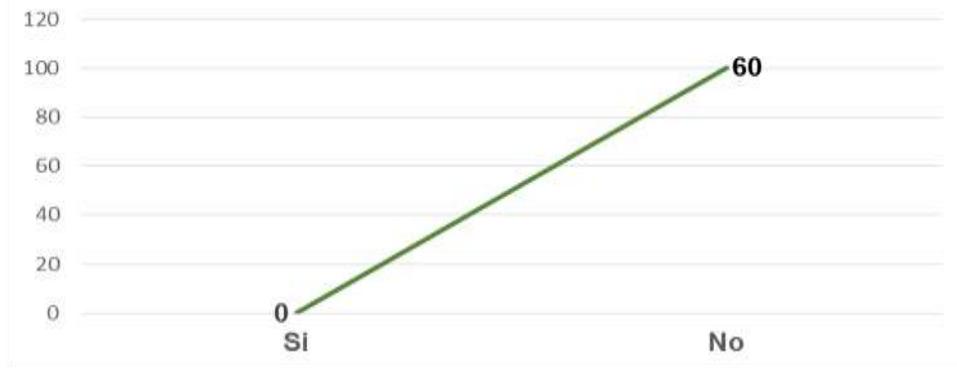
*Gráfica No.13 Medio adecuado para obtener respuesta  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020*

Los ciudadanos consideran que es más efectiva recibir la respuesta al trámite de manera verbal (atención personalizada), en segundo lugar, virtualmente.

**Pregunta No 5. ¿En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?**

5. ¿En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?		
Criterio	Cantidad	%
Si	0	0
No	60	100
Total	60	100

**Tabla No.7 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio**  
 Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020



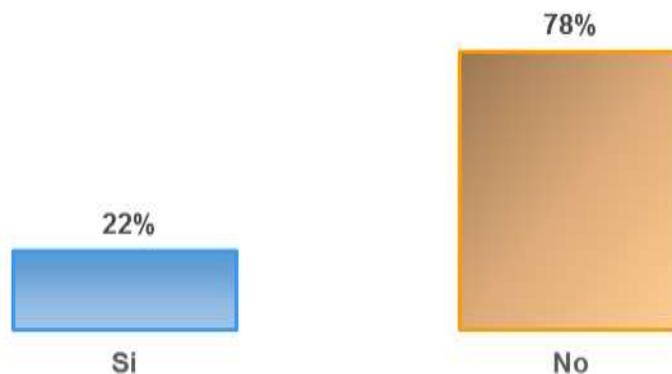
**Gráfica No.14 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020

De los 63 ciudadanos encuestados, 60 afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas no les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico. Los 3 restantes no emitieron ninguna respuesta a esta pregunta.

**Pregunta No 6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio.**

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio		
Criterio	Cantidad	%
Si	14	22
No	49	78
Total	63	100

**Tabla No.8 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio**  
 Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020



**Gráfica No.15 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2020

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo 14 de los ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:

Observaciones ciudadanas	Observaciones ciudadanas
Gracias	Buen servicio
Muy buena atención	Muy amable
Buena atención recibida por parte de la señora Lucia	Excelente servicio por parte de la señora Lucia
Muy buena atención y claridad	Ninguno por el momento
Ojalá la respuesta sea rápida	Más facilidad de publicidad en la entrada de la calle. Está muy oculta
Muy diligente la funcionaria que me atendió la Señora Lucia Rodríguez, muy atenta y gentil, muchas gracias.	Gracias por tener personal tan idóneo y de carisma como la Dra. María Nelly Espejo.
Siento que es de fácil acceso y la funcionaria que me atendió me dio la información concreta y concisa, mi único pereque sería el tiempo de respuesta teniendo en cuenta que llevo un proceso y el tiempo es clave para mí, de igual manera muchas gracias quedo atento a la respuesta.	

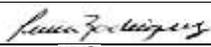
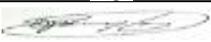
## 5. Conclusiones y Sugerencias

- Se identificó un alto porcentaje de satisfacción en general por parte de los ciudadanos encuestados al momento de recibir atención por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a oportunidad, calidez, claridad, actitud, oscilando las calificaciones entre excelente y bueno.
- Se sugiere a las dependencias responsables de la publicidad ubicada en la entrada principal de la entidad, optimizar el espacio para que sea más visible a la ciudadanía, por considerarse oculta.
- Consolidar la estrategia de comunicación, que permita mejorar las alternativas de publicidad y Marketing con la ciudadanía.



**DIANA MILENA ROJAS RAMÍREZ**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez		21/01/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima		21/01/2021
Aprobó:	Raúl Dangond Contreras / Asesor - contratista / Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios.		21/01/2021
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			