

Informe de Encuestas de Percepción de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER I Semestre de 2021



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

Bogotá D.C julio 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 el I semestre de 2021, en la que se indaga sobre temas puntuales como: tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, coherencia entre lo solicitado y lo informado, amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, facilidad para acceder al trámite o servicio, espacios físicos destinados en la entidad para la atención ciudadana. Asimismo, conocer que medio consideran los encuestados que es más efectivo para obtener la respuesta a su trámite y también identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

1. Objetivo

Dar a conocer semestralmente a la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la percepción relacionada con 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 de la ciudadanía, optimizando así la atención y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

2. Alcance del informe

El informe presenta 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 enero al treinta (30) de junio del 2021**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera presencial y virtual a la ciudadanía que voluntariamente accede a responderla.

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

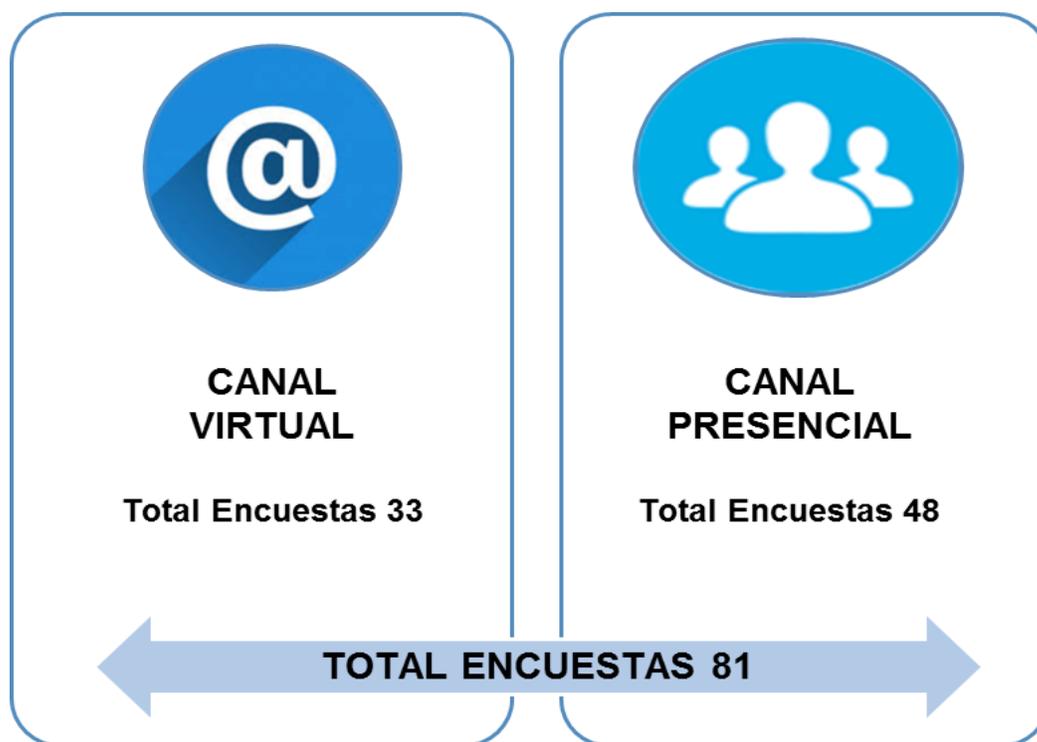
4. Informe Pormenorizado

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 **I Semestre** de 2021.

Es importante tener en cuenta que no todos ciudadanos acceden a responder dicha encuesta como tampoco diligenciarla en su totalidad, razón por la cual en algunas preguntas el total no coincide con los 81 ciudadanos encuestados ya que algunos eligieron una o más opciones o por el contrario optaron por 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 presencial en los horarios establecidos y menor número por el canal virtual en la página web de la entidad en el momento de brindar la atención, como se muestra a continuación:



Gráfica No. 1 Total encuestas virtuales y escritas I Semestre 2021

Fuente: Encuestas virtuales página web y escritas I Semestre 2021

A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021:

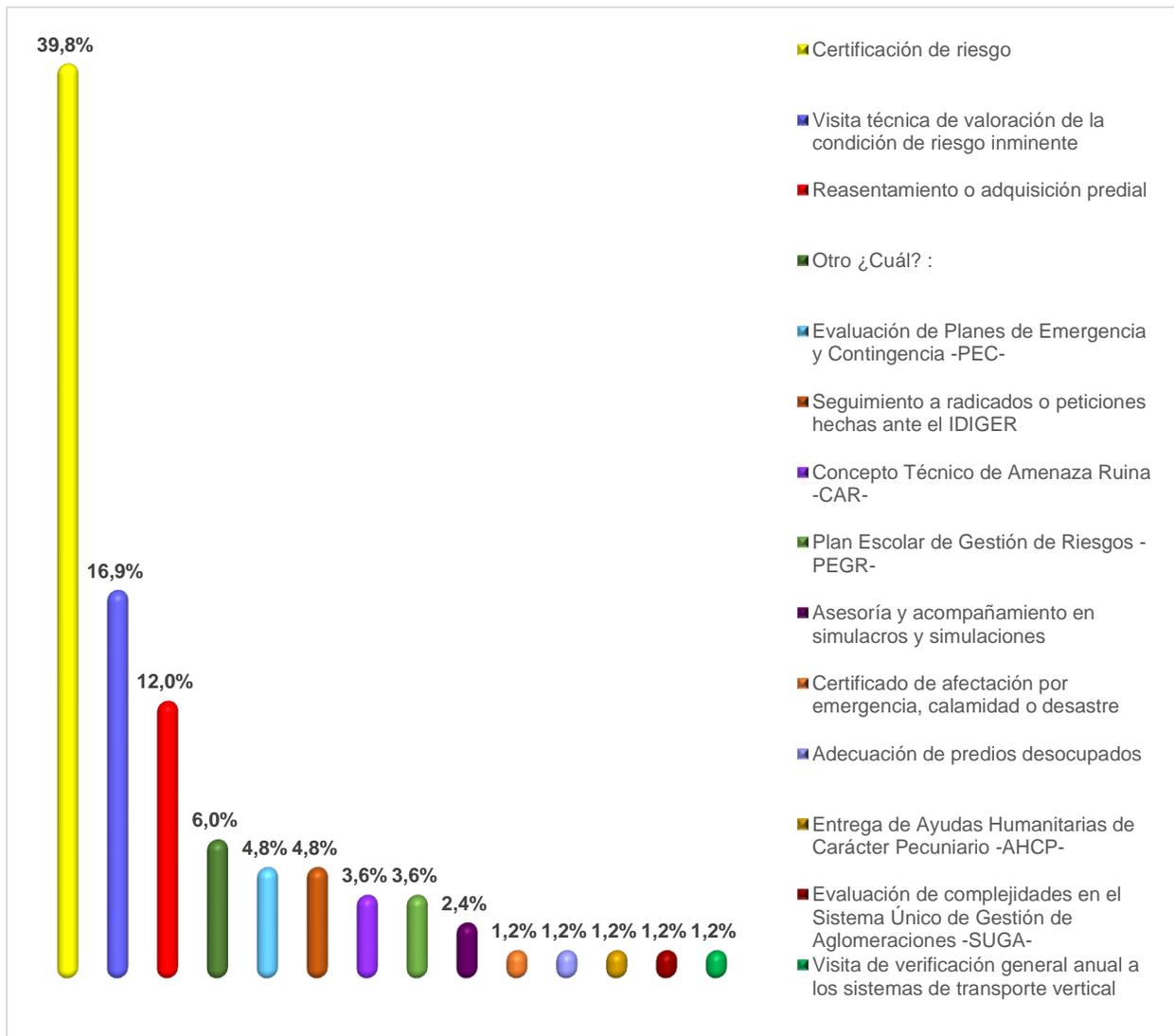
Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?		
Trámite	Cantidad	%
Certificación de riesgo	33	39,8%

Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	14	16,9%
Reasentamiento o adquisición predial	10	12,0%
Otro ¿Cuál? :	5	6,0%
Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	4	4,8%
Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	4	4,8%
Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	3	3,6%
Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	3	3,6%
Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	2	2,4%
Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	1	1,2%
Adecuación de predios desocupados	1	1,2%
Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	1	1,2%
Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	1	1,2%
Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	1	1,2%
Revisión de estudios en fase I y II	0	0,0%
Conceptos técnicos para licencias de urbanización	0	0,0%
Solicitud de obras de mitigación	0	0,0%
Total	83	100%

Tabla No.4 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía I Semestre 2021

Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

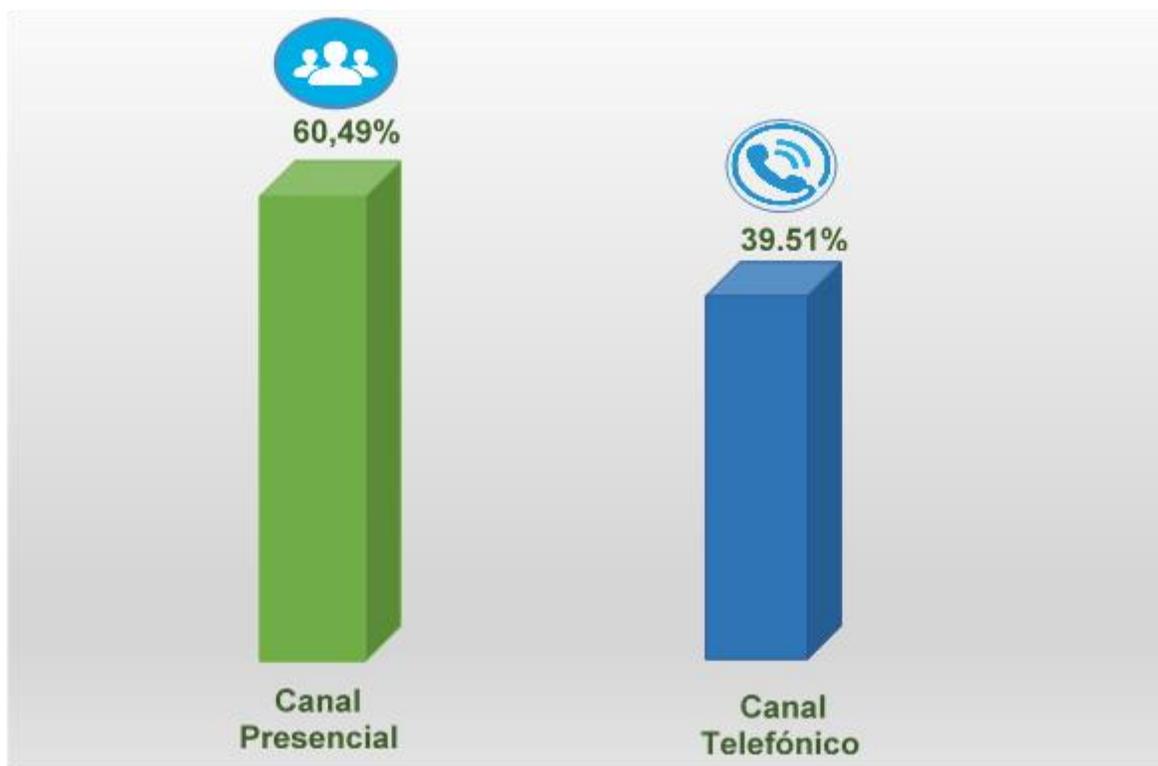


Gráfica No.2 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

Al momento de realizar las encuestas el trámite más solicitado por los ciudadanos fue el certificado de riesgo seguido de visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente. No se presentaron requerimientos sobre revisión de estudios fase I y II, conceptos técnicos para licencia de urbanización y solicitud de obras de mitigación.

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

2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?		
Canal	Cantidad	%
Canal Presencial (Atención personalizada)	49	60,49
Canal Telefónico	32	39,51
Total	81	100



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

La tabla y gráfica anteriores reflejan que del total de los 81 ciudadanos que optaron por diligenciar la encuesta 49 de ellos utilizaron el canal presencial y 32 personas utilizaron el canal telefónico.

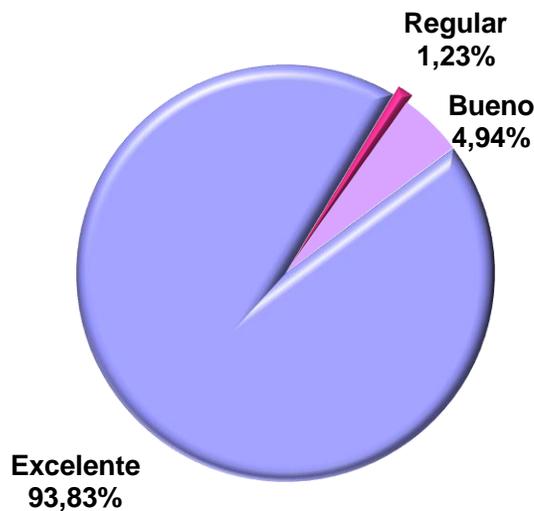
Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:

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	Muy malo	1	2	3	4	5	Excelente	Total
Oportunidad (Tiempo de atención)		0	0	1	4	76		81
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	0	3	76		79
Suficiencia (Información completa)		0	0	0	1	38		39
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	0	3	70		73
Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	0	3	76		79
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	1	5	43		49
Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)		0	1	2	2	25		30
Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	1	44		45
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	3	76		79

*Tabla No.5 Calificación atributos de atención
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*

Análisis por variable

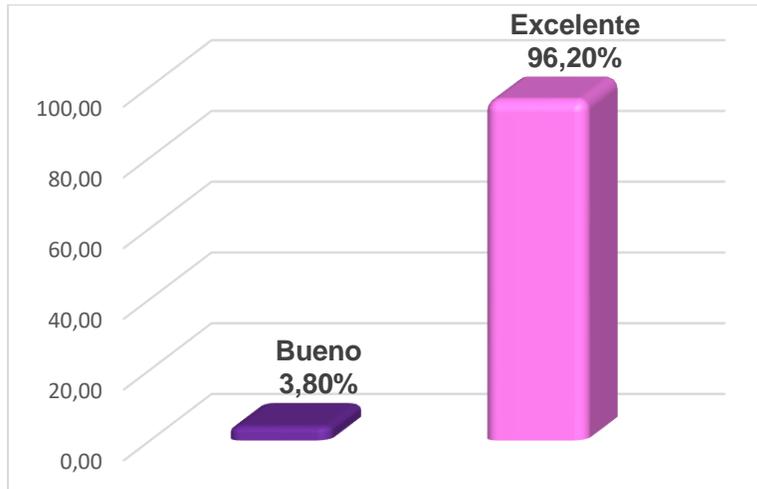
- Oportunidad (Tiempo de atención)



*Gráfica No.4 Atributo de Oportunidad en la atención en el I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*

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

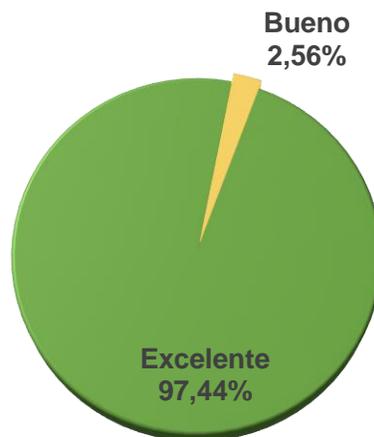
- **Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)**



Gráfica No.5 Atributo de Claridad en la atención en el I Semestre 2021
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

Por otro lado, 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.

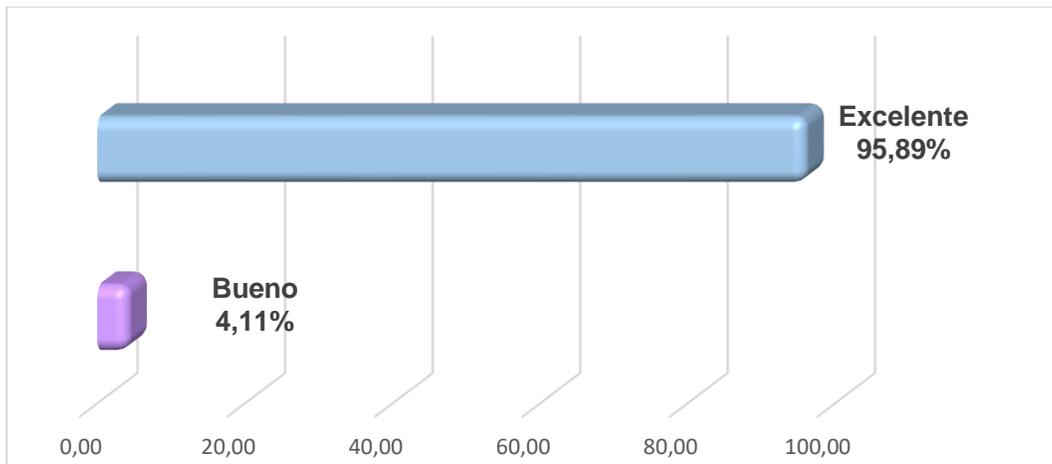
- **Suficiencia (Información completa)**



Gráfica No.6 Atributo de Suficiencia de información en la atención en el I Semestre 2021
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

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, mientras que un mínimo de personas lo calificaron como bueno.

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



Gráfica No.7 Atributo de Coherencia de información en la atención en el I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

En cuanto a la coherencia de la información la mayoría de los ciudadanos la calificaron como excelente y un menor porcentaje como bueno.

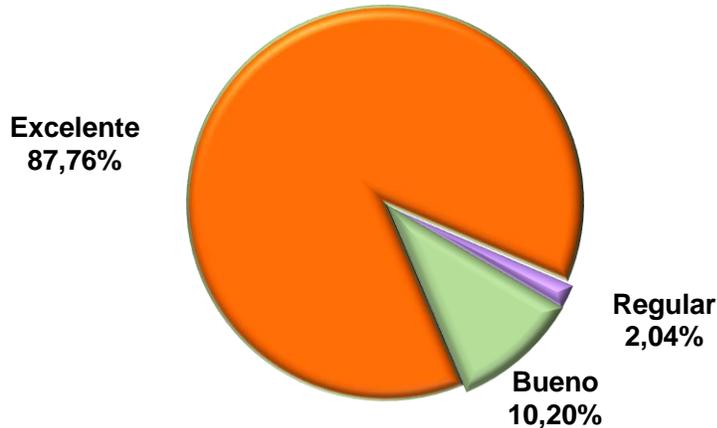
- **Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)**



Gráfica No.8 Atributo de Calidez la atención en el I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

En cuanto a la calidez por parte del servidor público la mayoría de los ciudadanos encuestados la calificaron como excelente, mientras un menor porcentaje indicó que fue buena.

- **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 I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

Del total de los ciudadanos encuestados la mayoría consideraron que fue fácil el acceso para acceder al trámite ante la entidad, mientras un menor porcentaje que fue bueno y solo una persona consideró que fue regular.

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

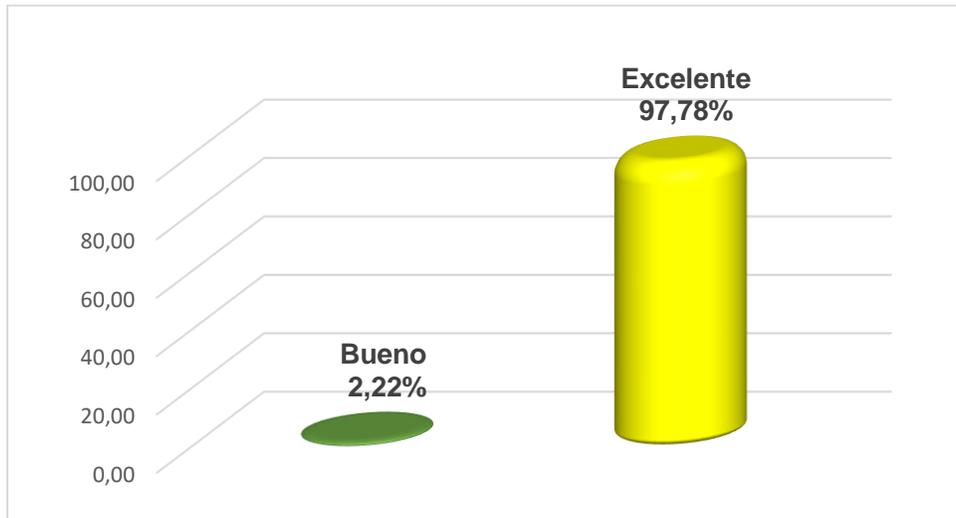


Gráfica No.10 Atributo de los espacios físicos utilizados para la atención en el I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

Del total de los ciudadanos encuestados que se acercaron a la entidad y accedieron a responder la encuesta les pareció que son excelentes los módulos de servicio, por otro

lado un porcentaje menor que corresponde a una persona emitió una calificación de malo.

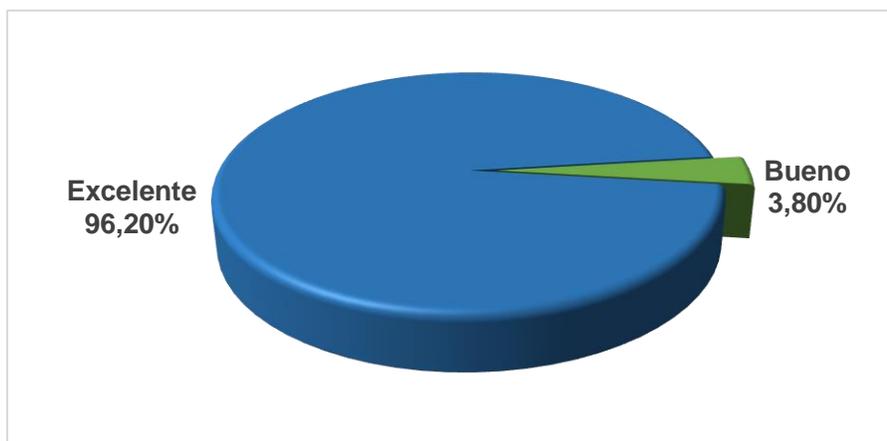
- **Actitud y disposición del personal en el servicio**



Gráfica No.11 Atributo de la actitud y disposición de colaboradores en la atención recibida en el I Semestre 2021
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

En cuanto a la actitud y disposición en el servicio de los funcionarios de la entidad, el 97,78% total de los 81 ciudadanos que accedieron a responder la encuesta marcaron la opción de excelente y el 2,22% la opción de bueno.

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



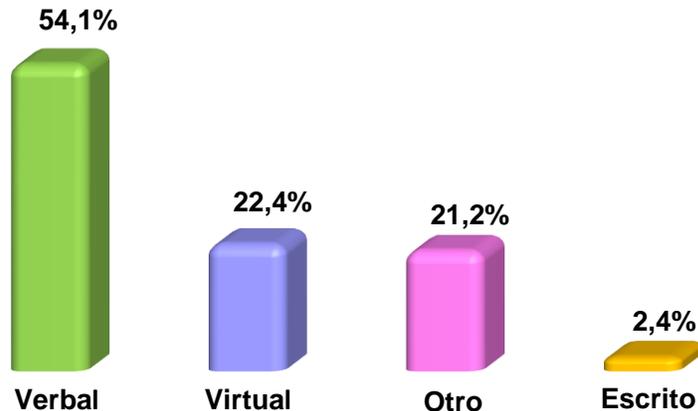
Gráfica No.12 Atributo de conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores en la atención recibida
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

De otra parte, los ciudadanos encuestados consideraron excelente el conocimiento y dominio de los temas consultados por parte de los servidores de la entidad.

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)	46	54,1%
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	19	22,4%
Escrito (Dirección física de correspondencia)	18	21,2%
Otro ¿Cuál? :	2	2,4%
Total	85	100%

*Tabla No.6 Medio adecuado para obtener respuesta
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*



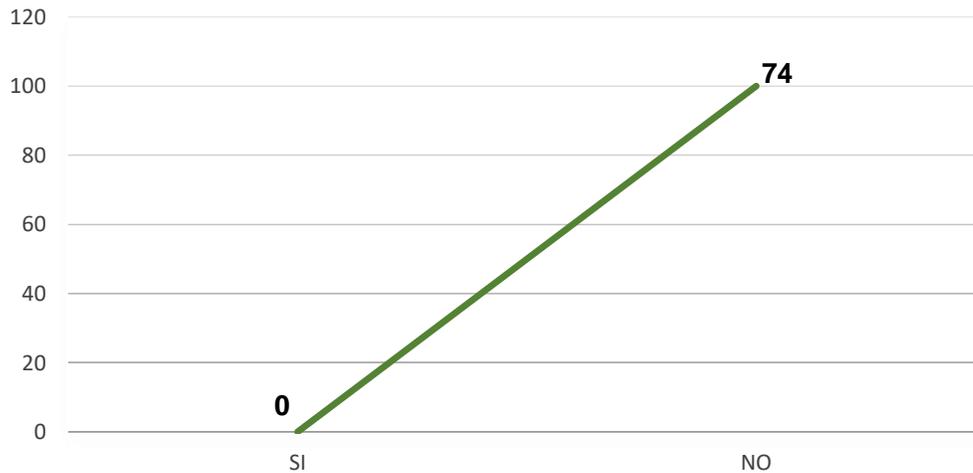
*Gráfica No.13 Medio adecuado para obtener respuesta
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*

Del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta la mayoría consideran que es más efectiva recibir la respuesta a su requerimiento de manera verbal (atención personalizada) y en segundo lugar virtualmente. A pesar que 2 ciudadanos marcaron la opción otro canal no especificaron a cual hacían referencia.

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	74	100
Total	74	100

Tabla No.7 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021



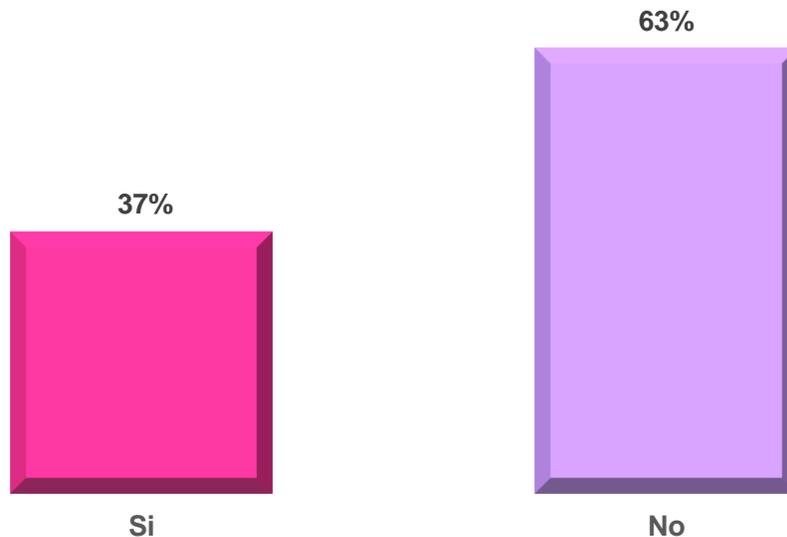
Gráfica No.14 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

De los 81 ciudadanos encuestados, 74 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 7 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	30	37%
No	51	63%
Total	81	100%

*Tabla No.8 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*



*Gráfica No.15 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo 30 de los ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:

Observaciones ciudadanas	Observaciones ciudadanas
Excelente atención Lucia Rodríguez	Buenos días, no tengo ningún comentario o sugerencia en busca de mejoras por el contrario siento que la atención por parte de quien me atendió fue totalmente clara y puntual. Gracias
Bien	Excelente atención por parte de la señora Lucia Rodríguez
Excelente atención	Muy completa la información, además la Sra Lucia Rodríguez me indicó el paso a paso para hacer la solicitud por el PQRS
Excelente servicio ojala continúen así y mejorando cada vez mas	Excelente servicio y atención al usuario
Es necesario más difusión o publicidad respecto a la entidad ya que nadie sabe que existe, ni a que se dedican o que temas se manejan	Buena atención y muy buen servicio
La información y el servicio suministrado fue excelente, muchas gracias Sra. Lucia Rodríguez	Felicitaciones por tener un personal tan idóneo con tanto carisma que nos hace sentir bien atendidos
Felicitaciones, buen servicio, Lucia Rodríguez, excelente manejo del tema, orientación y contundencia	La atención fue por Meet y fui atendido por Lucia Rodríguez
Que estén más pendientes a las quejas o llamadas de emergencia cuando pase algún desastre	Excelente atendida por Lucía Rodríguez
Muy bien muchas gracias	Atención virtual Meet
La señora Lucia Rodríguez, fue muy amable, dispuesta y colaboradora durante la atención. Ojalá todas las asesoras fueran así. me siento agradecida con ella por eso quiero felicitarla	Atendido por Nancy Cubillos
Fue muy clara la información que me brindo la señora Lucía Rodríguez	Excelente atención Meet
Lucia Rodríguez me atendió: Felicitaciones que servicio tan espectacular, claro, cálido, me asesoró, me recomendó, muchas muchas gracias Lucia	Servicio impecable, muy amables, me ayudaron en todo lo necesario
Estefanía Prieto muchas gracias por su gentileza, calidez, claridad, por su asesoría y recomendaciones, muchas muchas gracias Estefanía	Todo fue bueno, gracias

Es de aclarar que de las 30 observaciones manifestadas por la ciudadanía 4 no se registran porque solo indicaban el nombre del funcionario que atendió.

5. Conclusiones y Sugerencias

Teniendo en cuenta los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- En periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021 el trámite más solicitado por los ciudadanos que accedieron a diligencia la encuesta de percepción, fue el certificado de riesgo seguido de visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente.
- Del universo de los 81 ciudadanos que accedieron voluntariamente a diligenciar la encuesta de percepción, se identificó un alto porcentaje de la satisfacción en general 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.
- El 96,20% de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta calificaron como excelente la calidez y la claridad, en cuanto a la actitud y disposición del personal en el servicio obtuvo el 97,78% y la oportunidad el 93,83%.
- Es importante resaltar que del total de los ciudadanos encuestados, 74 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 7 restantes no emitieron ninguna respuesta a esta pregunta.
- Se sugiere a las dependencias encargadas de la publicidad, que ésta sea más visible a la ciudadanía y que haya más difusión teniendo en cuenta lo manifestado por un ciudadano quien consideró que la entidad no es muy conocida y no se tiene conocimiento de las competencias de la misma.



DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez		15/07/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima		15/07/2021
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			