



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2015

Preparado por:

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## INTRODUCCION

El presente documento recoge la gestión adelantada durante el tercer trimestre del año 2015, por parte del grupo de Atención al Ciudadano del IDIGER.

El informe se consolida por cada uno de los componentes identificados para la Atención al Ciudadano y la Gestión Documental especificando: i) Objetivo General y Específicos, ii) logros, iii) Dificultades, iv) Solución a las dificultades, v) Beneficios para la Ciudadanía, v) Análisis por componente, vi) Conclusiones y recomendaciones.

La información recoge los resultados del Grupo de Atención al Ciudadano a partir de un análisis general del Ingreso de Visitantes a la Entidad para concluir con el reporte de los resultados alcanzados en la gestión.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
**HU**  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OBJETIVO GENERAL

Consolidar la oficina de Atención al ciudadano del IDIGER como un grupo que presta un servicio de calidad y oportunidad a los ciudadanos de manera organizada, eficiente y como un espacio donde se busca el mejoramiento continuo en su quehacer.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar un espacio donde los(as) ciudadanos(as) expresen opiniones, presenten Quejas, Solicitudes y Sugerencias acerca de los servicios ofrecidos por el IDIGER.
- Atender, Orientar o redireccionar las peticiones, quejas y reclamos sugerencias y solicitudes de información que ingresan al IDIGER, de manera clara y oportuna de acuerdo a los tiempos estipulados, con el fin de emitir una respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad o entidades en general.
- Promover el mejoramiento de la calidad de la atención y la satisfacción de la necesidades de los (las) ciudadanos(as) frente a los trámites y servicios suministrados por la entidad.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## 1 INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD

Para el tercer trimestre del año ingresaron al IDIGER 4053 ciudadanos de los cuales 2524 son Hombres que corresponden al 62 % y 1529 el 35% son mujeres.

El área que más visitantes tuvo corresponde a la subdirección Corporativa y Asuntos disciplinarios con 1391 personas correspondiente al 34% de visitantes y la que menor ingreso de ciudadanos presentó fue la Subdirección de análisis de riesgos y efectos de cambio climático con 294 personas es decir 7% de visitantes.

CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD			
AREA	CONSOLIDADO		TOTAL X SUBDIRECCION
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION GENERAL	531	324	855
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO	206	88	294
SUBDIRECCION DE PARTICIPACION PARA LA GESTION DE RIESGOS Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	389	287	676
SUBDIRECCION DE RESILIENCIA Y COORDINACION DE EMERGENCIAS	592	245	837
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	806	585	1391
TOTAL	2524	1529	4053

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

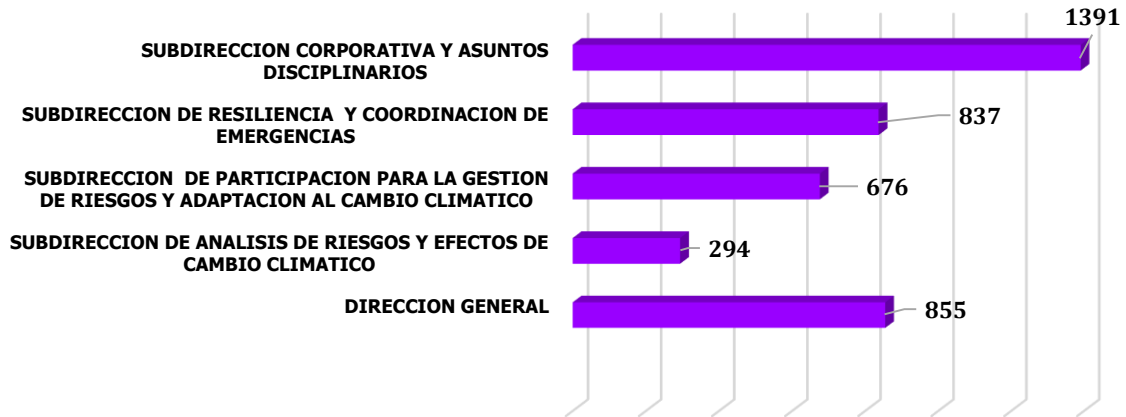
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

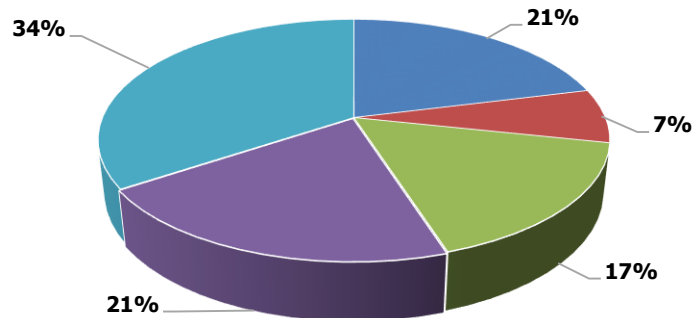
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

### CONSOLIDADO DE INGRESO DE VISITANTES DE LA ENTIDAD



### CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES III TRIMESTRE 2015

- DIRECCION GENERAL
- SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO
- SUBDIRECCION DE PARTICIPACION PARA LA GESTION DE RIESGOS Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO
- SUBDIRECCION DE RESILIENCIA Y COORDINACION DE EMERGENCIAS



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## 2. ORIENTACIÓN BRINDADA POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención presencial orientada por parte del grupo de atención al ciudadano se brinda a través presencial en los 8 puntos locales en 5 localidades y un Punto principal ubicados de la siguiente manera:

LOCALIDAD	PUNTO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
<b>Sede Central</b>	IDIGER	Diagonal 47 No 77 B 09 int 11	Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.
<b>Ciudad Bolívar</b>	Vista Hermosa	Diagonal 71 No 181 76 Salón Comunal Vista Hermosa	Martes a Sábado 8:00 am a 3:30 p.m.
	Altos de la Estancia.	Conteiner Parque de Protección por Riesgo Altos de la estancia	Martes, Jueves y Viernes 8:00 a.m. a 3:30p.m.
	Salón Comunal Caracolí	Carrera 73 F No 76 A 12 sur	Sábado 8:00 am a 3:30 p.m.
	San Francisco	Carrea 19 No 60ª 23 Sur	Lunes a Viernes de 8:00 am a 3:00 p.m.
<b>Rafael Uribe</b>	Rafael Uribe	Calle 32 sur No 23-62 , Alcaldía Local	Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.
<b>Santa Fe</b>	CDC Santa Fe	Carrera 2 No 4 10	Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.
<b>San Cristóbal</b>	San Cristóbal	Avenida Primero de Mayo No 1 - 40 Sur	Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.
<b>Usme</b>	Usme	Calle 65 Sur No 4H 39 Fiscala Centro	Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 p.m.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

La atención Telefónica prestada a la ciudadanía por parte de la entidad se brinda a través de la línea institucional la cual está ubicada en el nivel central en los puntos de atención local no se cuenta con línea telefónica para brindar este servicio.

**2.1 PERFIL DEL CIUDADANO**

El grupo de Atención al Ciudadano durante este periodo identifica que en un 76% los ciudadanos que requieren atención, presenta un rango de edad entre los 27 y 59 años, de los cuales 113 son hombres que corresponde al 44% y 82 son mujeres que corresponde al 32 % de las atenciones brindadas presencialmente.

**2.2 POBLACION ATENDIDA DE MANERA PRESENCIAL**

El grupo de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre, atendió un total de 1886 personas por el canal presencial en los puntos locales y nivel central, de las cuales 934 que corresponden al 49% son mujeres y 952 que corresponde al 51% son hombres

III TRIMESTRE DE 2015				
ATENCION PRESENCIAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FEMENINO	208	191	535	934
MASCULINO	146	144	662	952
TOTAL GENERAL	354	335	1197	1886

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

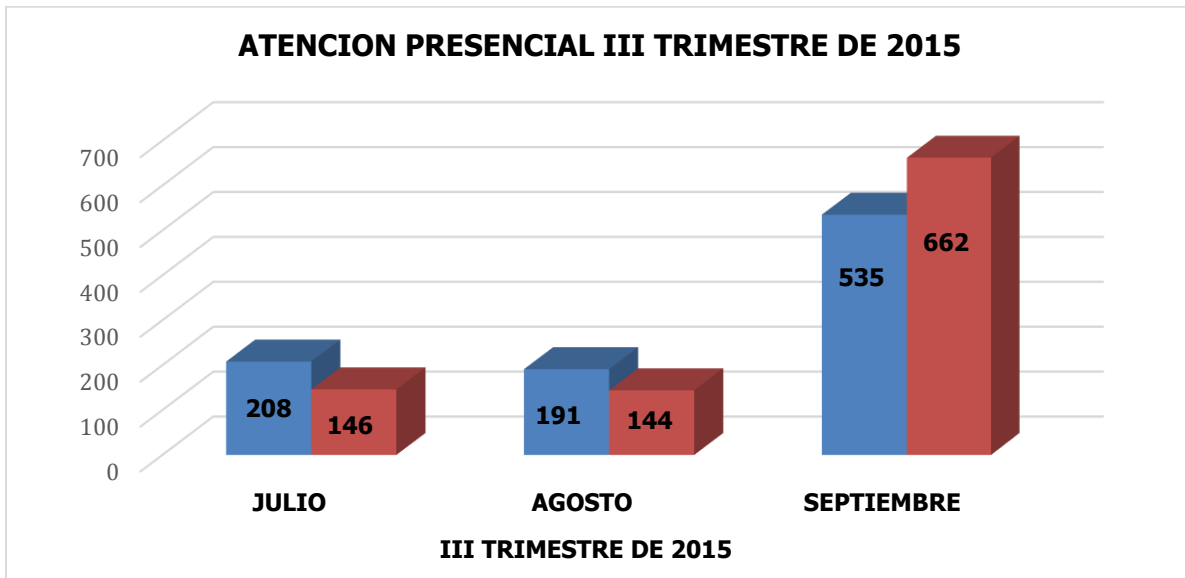




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



De igual manera, se puede evidenciar que el género mes de mayor afluencia de personas fue el mes de septiembre con 1197 atenciones que corresponde al 41 % de la atención total consolidada del periodo esto debido al gran auge de personas deportadas provenientes de Venezuela.

### 2.3. TEMAS ATENDIDOS

Del total de ciudadanos atendidos durante el tercer trimestre, es el de otros con un total 673 ciudadanos atendidos que corresponde al 35% este ítem cuenta con mayor atención al ciudadano presencial dado que durante el mes de septiembre se atendieron las personas deportadas de Venezuela; el tema que menor influencia tuvo durante este trimestre, fue el de conceptos técnicas de licencia de construcción, el cual registra un total de 12 personas atendidas, que corresponde al 0.6% de la atención ofrecida de manera presencial.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
**HUANA**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

TEMAS DE CONSULTA				
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Reasentamiento	130	126	245	501
Ayuda Humanitaria	42	38	67	147
Asistencia Técnica	38	27	32	97
Radicados	35	47	65	147
Certificados de Afectación	22	22	26	70
Eventos por Aglomeración	10	5	11	26
PEC	9	7	15	31
Conceptos Téc. Licencias Construcción	2	4	6	12
Información de Condición de Riesgo/Amenaza	53	56	73	182
Otros	13	3	657	673
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>354</b>	<b>335</b>	<b>1197</b>	<b>1886</b>

TEMA	Cantidad
Subsidios de Vivienda	18
Correcciones Actas de	2
Transporte Vertical	7
Limpieza de Canales	2
Cursos Primeros Auxilios	5
Caja de Vivienda Popular	23
Deportados Venezuela	591
Pagos daños de Incendio	1
No se Especifica	8
<b>TOTAL</b>	<b>657</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

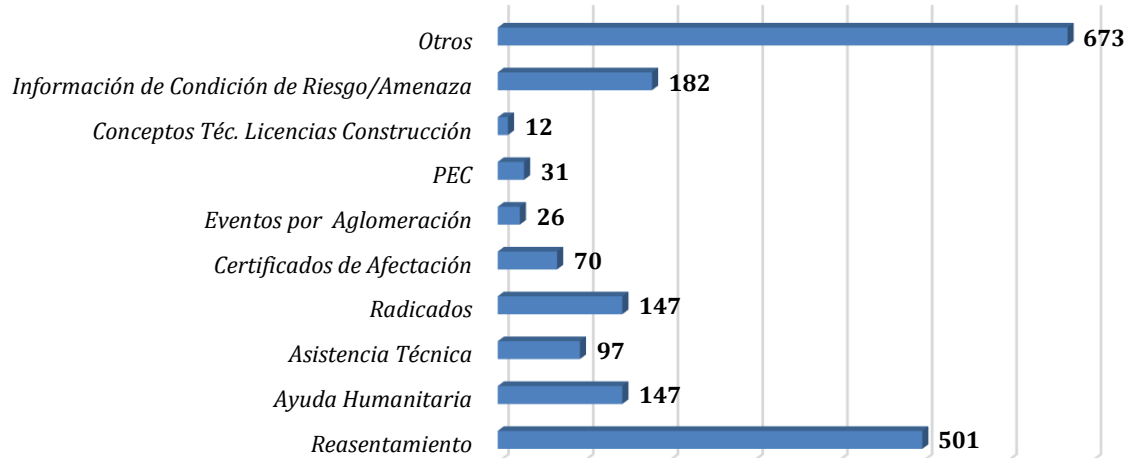
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

### CONSOLIDADO TEMAS DE CONSULTA III TRIMESTRE 2015



### 2.4 POBLACION ATENDIDA DE MANERA TELEFONICA

El grupo de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre, atendió un total de 709 personas por el canal telefónico, de las cuales 451 que corresponden al 63% son mujeres y 258 que corresponde al 36% son hombres, se puede evidenciar que en el mes de septiembre hubo un aumento de atenciones telefónicas debido al auge de personas deportadas provenientes de Venezuela.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

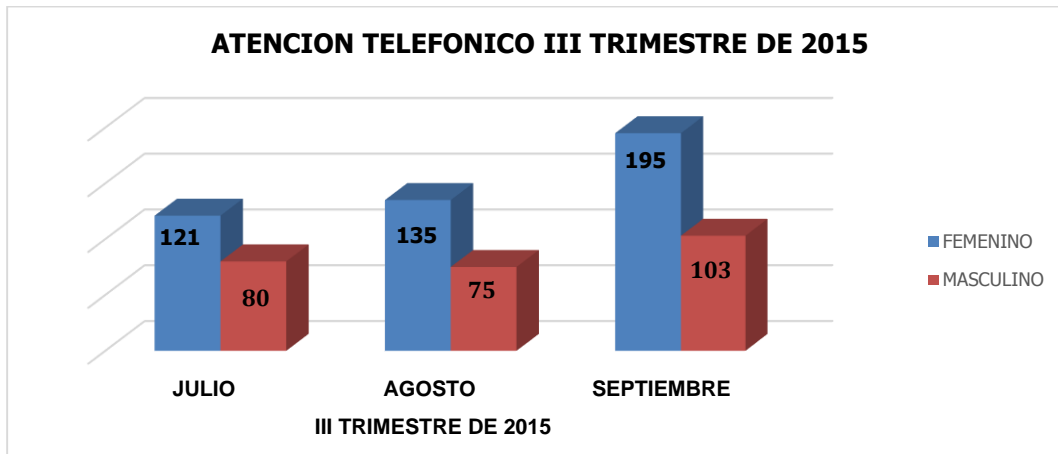




**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

ATENCIÓN TELEFÓNICO	III TRIMESTRE DE 2015			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
FEMENINO	121	135	195	451
MASCULINO	80	75	103	258
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>201</b>	<b>210</b>	<b>298</b>	<b>709</b>



### 3. ATENCIONES PQRS:

Durante este tercer trimestre el grupo de atención al ciudadano recepción un total de 180 solicitudes de las cuales 85 con el 46% corresponden a Interés particular ítem que tuvo el mayor número de requerimientos, seguido por consultas con un 47 requerimientos que equivale al 26%, y el ítem que tuvo menos requerimientos durante este periodo fue el de solicitud de copias con 1 que equivale al 0.55 % de las solicitudes registradas por el aplicativo PQRS.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

TEMAS ATENDIDOS PQRS				
ITEM	MES			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Consultas	2	23	22	47
Interés Particular	23	26	36	85
Interés General	8	10	20	38
Felicitaciones	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Solicitud de copia	1	0	0	1
Solicitud de Información	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Solicitud de ampliación	0	2	7	9
Rechazada por Competencias	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>61</b>	<b>85</b>	<b>180</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

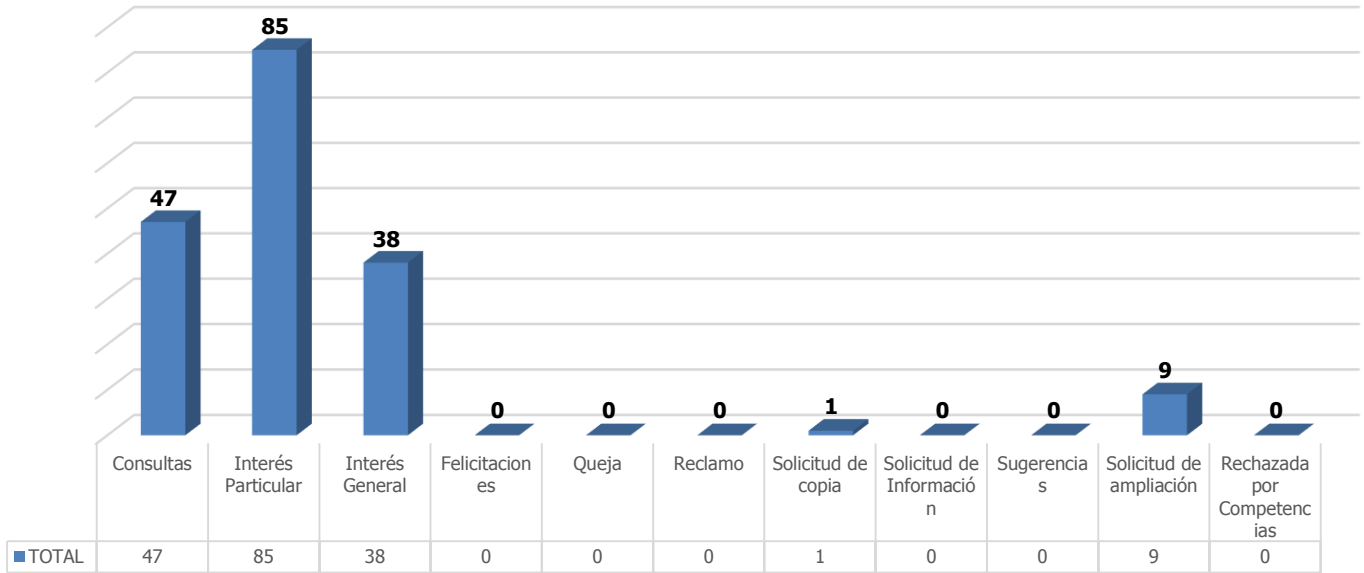
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

**CONSOLIDADO DE PQRS III TRIMESTRE DE 2015**



**4. ATENCIONES CORREO IDIGER**

Durante este periodo se recibieron un total de 277 correos de los cuales 114 con el 41% corresponden a Interés particular, seguido por consultas con 75 requerimientos que equivale al 27%, y el ítem que tuvo menos requerimientos durante este periodo fue el de solicitud de copias con 2 que equivale al 0.7 % de las solicitudes que ingresaron a través del correo idiger@idiger.gov.co

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

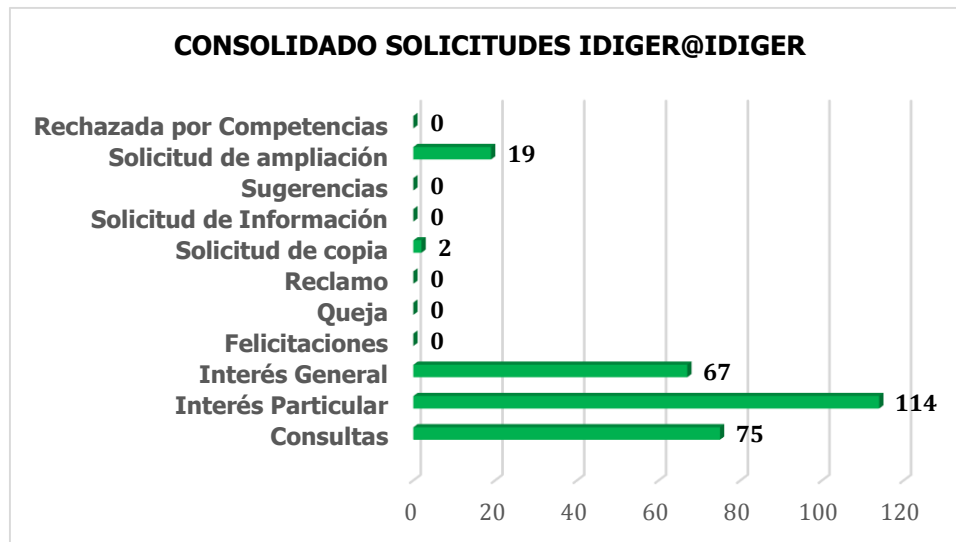




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

ITEM	MES			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Consultas	22	18	35	75
Interés Particular	27	41	46	114
Interés General	5	8	54	67
Felicitaciones	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Solicitud de copia	0	1	1	2
Solicitud de Información	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Solicitud de ampliación	5	11	3	19
Rechazada por Competencias	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>79</b>	<b>139</b>	<b>277</b>



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## 5. ATENCIONES SDQS

Durante el tercer trimestre de 2015 se recibieron un total 314 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de los cuales 216 con el 68% corresponden a solicitudes de Interés particular, seguido por rechazadas por competencia con 41 requerimientos que equivale al 13%, y el ítem que tuvo menos requerimientos durante este periodo fue el de solicitud de información con 1 que equivale al 0.3 % de las solicitudes que ingresaron a través del aplicativo SDQS.

TEMAS ATENDIDOS SDQS				
ITEM	MES			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Consultas	0	0	0	0
Interés Particular	55	76	85	216
Interés General	0	0	22	22
Felicitaciones	0	0	0	0
Queja	0	0	5	5
Reclamo	0	0	2	2
Solicitud de copia	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	1	1
Sugerencias	0	0	0	0
Solicitud de ampliación	11	16	0	27
Rechazada por Competencias	5	36	0	41
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>128</b>	<b>115</b>	<b>314</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

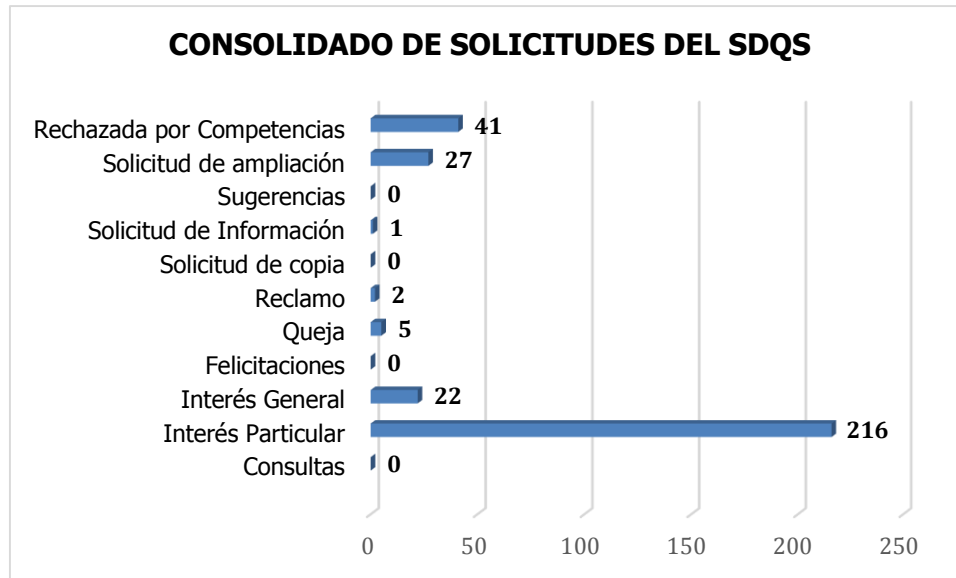




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



## 6. CONSOLIDADO DE ATENCIONES PRESENCIAL, TELEFONICO, APLICATIVO PQRS, CORREO IDIGER, APLICATIVO SDQS.

A continuación se muestra el consolidado de los diversos canales de atención que la entidad tiene para atender las solicitudes de los ciudadanos, como se puede evidenciar el canal que más utilizan las personas es la atención presencial con 1886 que corresponde al 56% de las atenciones brindadas por el grupo de atención la ciudadano seguido por la atención de telefónica con 709 registros que equivalen al 21 % del consolidado, el canal que menor afluencia entre los ciudadano tiene es el aplicativo PQRS con 180 solicitudes que equivalen al 5% de las atenciones brindadas.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



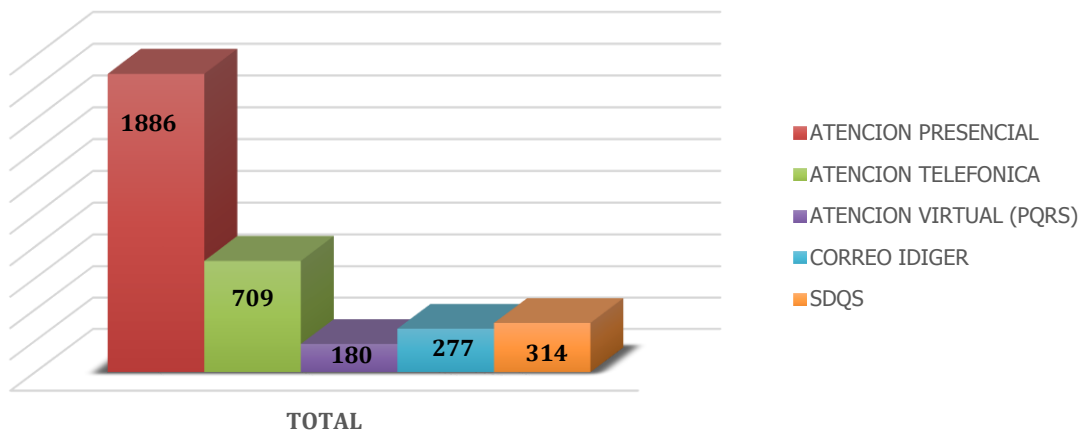


**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

CANALES DE ATENCION	III TRIMESTRE DE 2015			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
ATENCION PRESENCIAL	354	335	1197	1886
ATENCION TELEFONICA	201	210	298	709
ATENCION VIRTUAL (PQRS)	34	61	85	180
CORREO IDIGER	59	79	139	277
SDQS	71	128	115	314
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>719</b>	<b>813</b>	<b>1834</b>	<b>3366</b>

**CONSOLIDADO CANALES DE ATENCION 2015**



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO

Encontrar la satisfacción del ciudadano en la atención que se recibe de la entidad, particularmente por el grupo de Atención al Ciudadano, parte de reconocer la función, mediante la cual se lleva a la práctica y se materializa el deber legal de brindar un servicio de calidad, oportunidad, eficaz y pertinente en todas las diligencias que las personas desarrollen en el IDIGER.

En desarrollo de lo expuesto el grupo de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido desde este grupo. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta y que como tal esta es solo se aplicada a la atención presencial, por tal razón, a continuación se registra la información de quienes aceptaron realizar su diligenciamiento.

### RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION

Los resultados obtenidos durante este periodo, arroja como resultado:

MES	1 ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?		
	SI	NO	N/R
JULIO	33	44	2
AGOSTO	27	58	0
SEPTIEMBRE	38	52	0
<b>POBLACION</b>	<b>98</b>	<b>154</b>	<b>2</b>
<b>Media</b>	<b>33</b>	<b>51</b>	<b>1</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>38,58</b>	<b>60,63</b>	<b>0,79</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

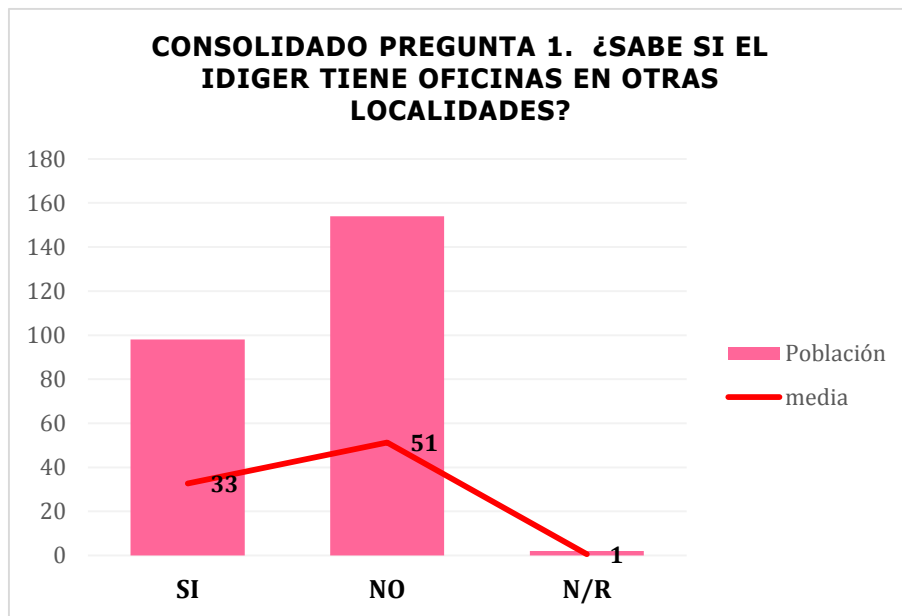




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



Con respecto a la pregunta 1, el 60.63% de los ciudadanos (154) respondieron que No conocen más oficinas del IDIGER, y 98 personas el 39% conocen más oficinas en otras localidades.

En total respondieron esta pregunta 254 ciudadanos; se debe continuar con la divulgación de los puntos de atención para de esta manera dar a conocer las diferentes oficinas que la entidad ha dispuesto para la ciudadanía, esto a su vez representa un beneficio para la ciudadanía en términos de tiempo y costo, el acceder a un punto de atención cerca a su hogar, donde se puede obtener una atención oportuna y de calidad, reduciendo de esta manera la necesidad de tramitar los requerimientos a través de radicados.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

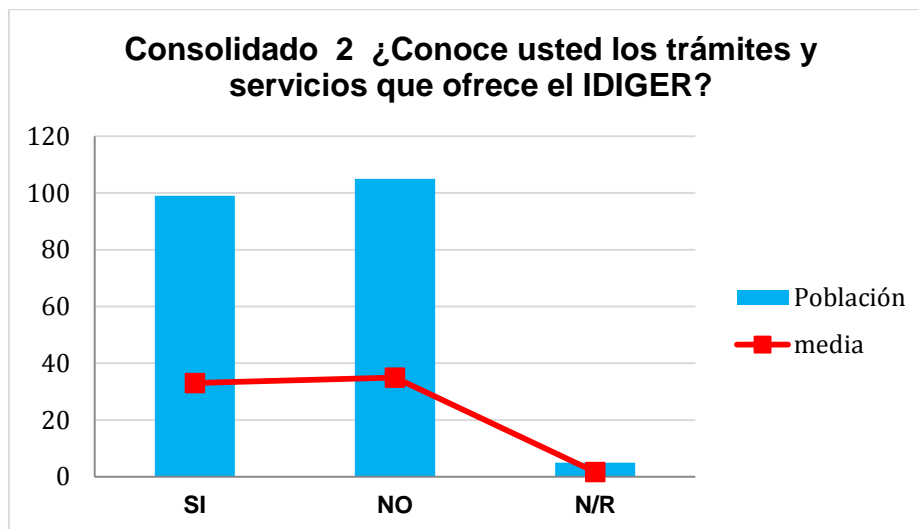
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

MES	2. ¿Conoce los trámites y Servicios que ofrece el IDIGER?		
	SI	NO	N/R
	JULIO	39	35
AGOSTO	27	28	1
SEPTIEMBRE	33	42	0
<b>POBLACION</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>5</b>
Media	33	35	2
Porcentaje	47,37	50,24	2,39



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

A la pregunta 2 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 99 ciudadanos que corresponde al 47% indican si conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad; 105 (50%) indican No conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad;(2%) No saben / No responden. A esta pregunta contestaron 209 Ciudadanos.

El resultado obtenido indica que la difusión realizada de la entidad por los diferentes medios de comunicación no ha sido suficiente para que los ciudadanos conozcan los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad es necesario diseñar e implementar nuevos mecanismos de difusión que permitan a las personas conocer las labores que adelanta el IDIGER

MES	3. ¿Cuánto tiempo tardó en Recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER ?			
	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos
<b>JULIO</b>	54	18	4	1
<b>AGOSTO</b>	48	11	3	0
<b>SEPTIEMBRE</b>	67	22	0	0
<b>POBLACION</b>	<b>169</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>Media</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>74,12</b>	<b>22,37</b>	<b>3,07</b>	<b>0,44</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

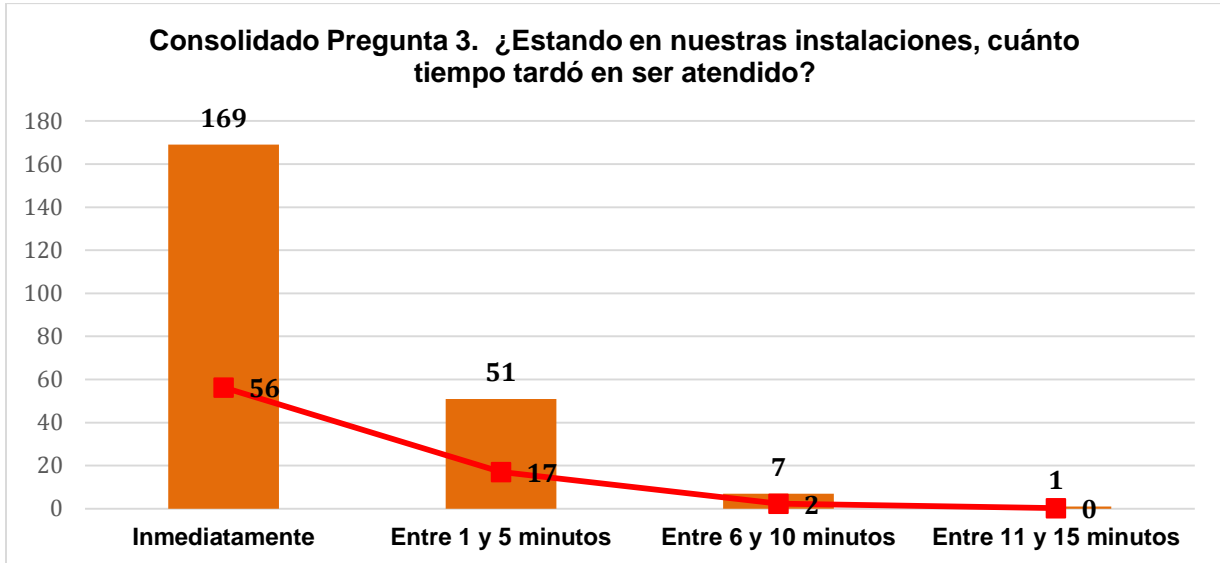




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



A la pregunta No 3. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 169 personas con un 74% contestaron que fueron atendidas inmediatamente, seguido por 51 personas con un 17% quienes indicaron que lo atendieron entre 1 y 5 minutos; 7 con el (2%) ciudadanos indican que fueron atendidos en un tiempo estimado de entre 6 y 10 minutos y 1 ciudadano indica haber sido atendido en un lapso de tiempo entre 11 y 15 minutos Esta pregunta la respondieron 228 ciudadanos.

Es importante señalar que labor realizada por parte del equipo de atención al ciudadano en pro de la mejora continua le permite a la entidad ofrecer una atención oportuna a la ciudadanía, dado que la pregunta está diseñada solo para responder el tiempo en el cual se tardó en ser atendido.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

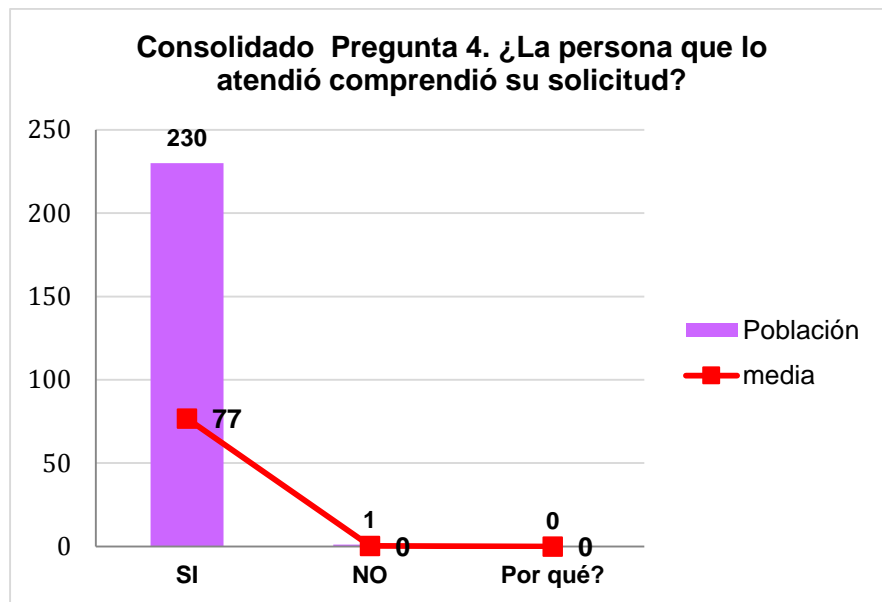
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

MES	4. ¿El Funcionario o Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano que lo atendió Comprendió su requerimiento?		
	SI	NO	Por qué?
JULIO	77	1	0
AGOSTO	68	0	0
SEPTIEMBRE	85	0	0
<b>POBLACION</b>	<b>230</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Media	77	0	0
Porcentaje	99,57	0,44	0,00



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

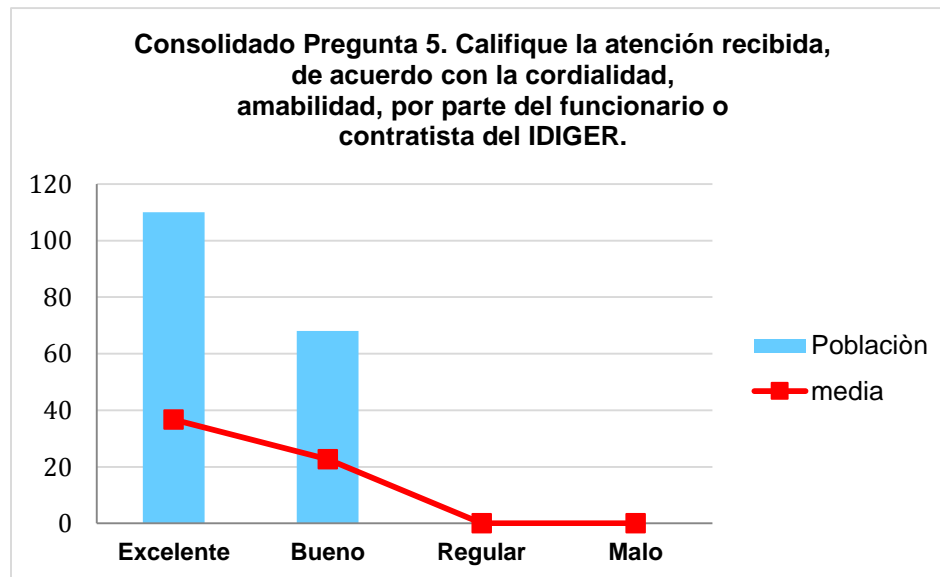


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

A la pregunta 4 la Persona que lo atendió Comprendió su solicitud, 230 personas el 99% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud tan solo una persona (1%) indican que la persona que lo atendió no comprendió su solicitud .En total 231 personas contestaron esta pregunta.

MES	5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad, por parte del funcionario o Contratista del IDIGER.			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
JULIO	29	21	0	0
AGOSTO	34	25	0	0
SEPTIEMBRE	47	22	0	0
<b>POBLACION</b>	<b>110</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Media	37	23	0	0
Porcentaje	61,80	38,20	0,00	0,00



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

A la pregunta 5 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 110 personas el 61% respondieron que la cordialidad y amabilidad es excelente, 68 ciudadanos el 38% indican que fue Buena. En total 178 personas contestaron esta pregunta.

Existe un alto porcentaje de excelencia en la calificación de la cordialidad y amabilidad brindada por parte del grupo de atención al ciudadano, porque esta labor se ha destacado por ser oportuna y de calidad con el ánimo de cumplir con las necesidades de las personas que se acercan a la entidad.

MES	6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?					
	Menos de 15 días	15 A 30 DÍAS	31 A 60Días	61 A 90 Días	Aún no ha Recibido respuesta	Nunca he realizado una solicitud
<b>JULIO</b>	3	1	7	3	13	46
<b>AGOSTO</b>	1	0	11	0	5	52
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	1	5	1	7	35
<b>POBLACION</b>	5	2	23	4	25	133
<b>Media</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>44</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>2,60</b>	<b>1,04</b>	<b>11,98</b>	<b>2,08</b>	<b>13,02</b>	<b>69,27</b>

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

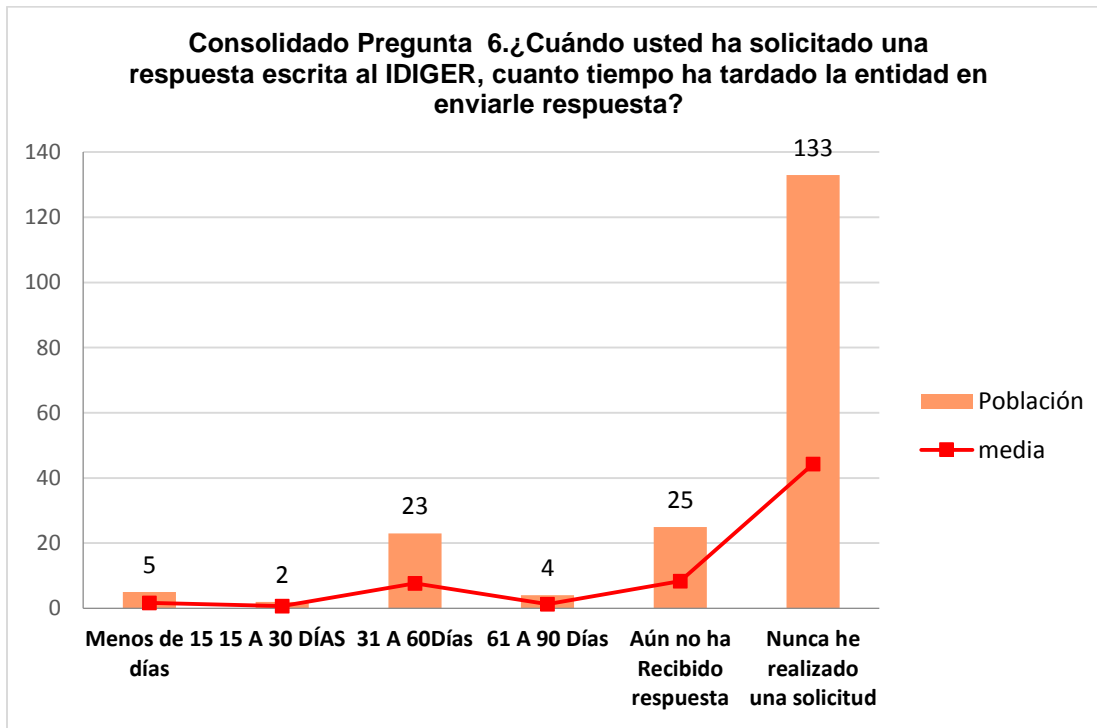
**BOGOTÁ**  
**HU<sup>2</sup>MANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



A la pregunta 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 133 personas el 69% respondieron que nunca han realizado esta solicitud, 25 con el 8% indicaron que aún no han recibido respuesta, nunca han realizado una solicitud, 23 ciudadanos que equivalen a 12% indican que la respuesta se demoró entre 31 y 60 días, 5 (3%) indican que su respuesta demoró menos de 15 días, 4 con el 2 % indican que la respuesta se demoró entre 61 a 90 días. En total 192 personas contestaron esta pregunta.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

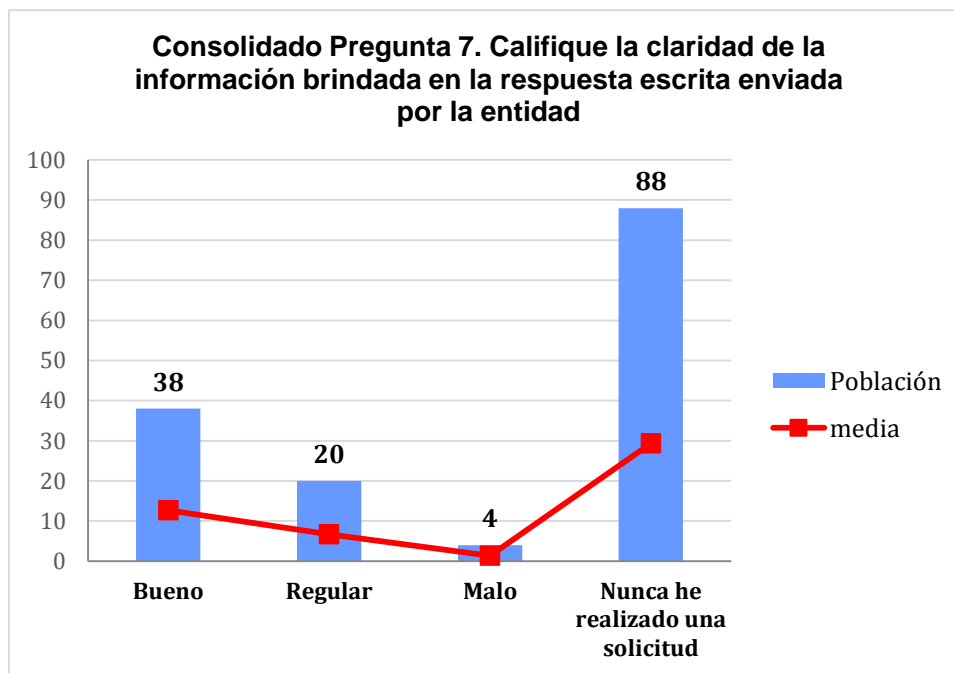
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

MES	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda a siguiente pregunta. 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad			
	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
<b>JULIO</b>	18	7	3	34
<b>AGOSTO</b>	11	5	1	22
<b>SEPTIEMBRE</b>	9	8	0	32
<b>POBLACION</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>88</b>
<b>Media</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>29</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>25,33</b>	<b>13,33</b>	<b>2,67</b>	<b>58,67</b>



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.



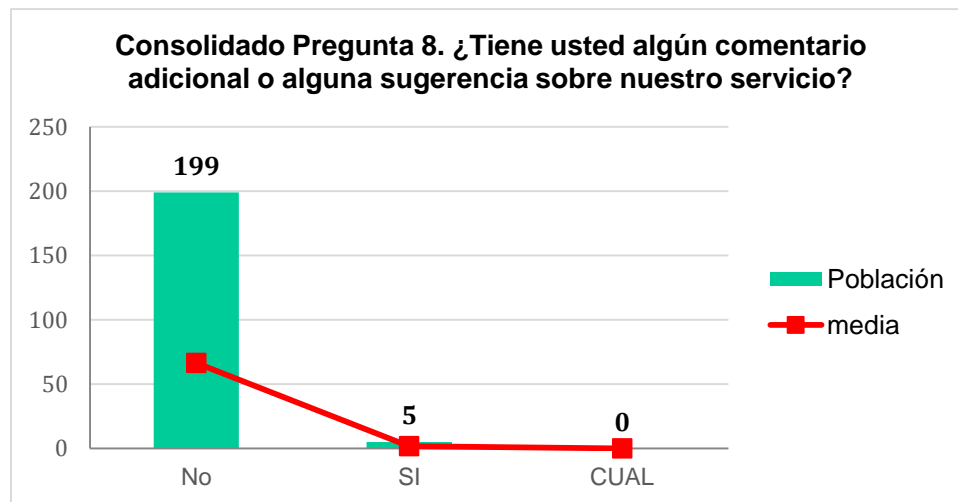


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Frente a la pregunta 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad. 88 personas el 58%, indican nunca haber realizado una solicitud 38 (25%) ciudadanos indican que la claridad de la respuesta ofrecida fue buena, 7 ciudadanos con el 13% indican que la respuesta enviada fue regular y 4 con el 2% indica que la respuesta enviada fue mala, En total 150 personas contestaron esta pregunta.

MES	8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
	No	SI	CUAL
JULIO	59	5	0
AGOSTO	62	0	0
SEPTIEMBRE	78	0	0
<b>POBLACION</b>	<b>199</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Media	66	2	0
Porcentaje	97,55	2,45	0,00



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

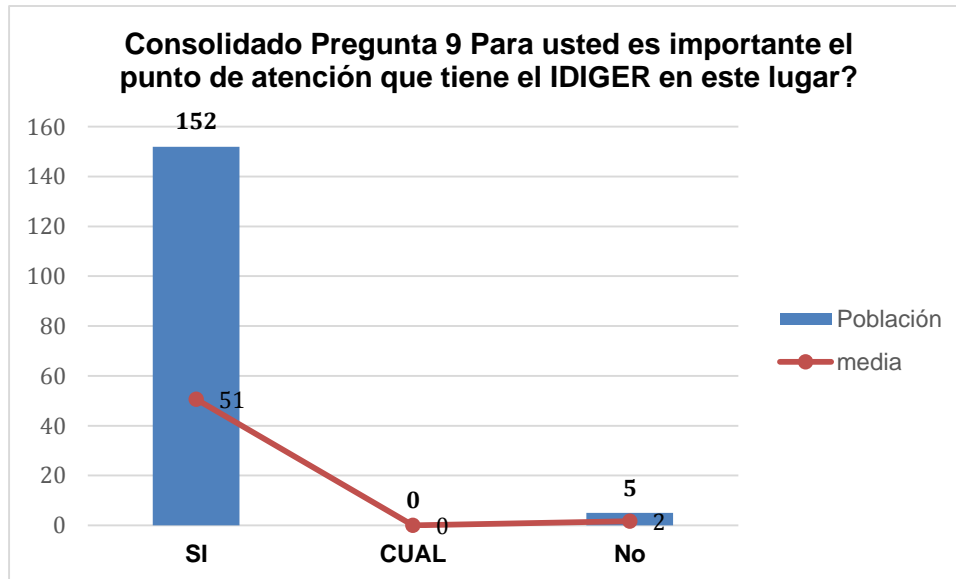


**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

A la pregunta 8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 199 personas es decir el 97% indican que No tienen ninguna sugerencia al servicio prestado y tan solo 5 ciudadanos con el 3% indican tener algún tipo de sugerencia. Esta pregunta la respondieron 204 personas.

MES	9. Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?		
	SI	CUAL	No
JULIO	37	0	4
AGOSTO	48	0	1
SEPTIEMBRE	67	0	0
<b>POBLACION</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Media	51	0	2
Porcentaje	96,82	0,00	3,18



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

A la pregunta 9. ¿Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar? 152 personas es decir el 97% indican que Si es importante el punto de atención en su localidad y tan solo 5 (3%) ciudadanos indican que el punto de atención en su localidad no es importante. Esta pregunta la respondieron 157 ciudadanos.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134  
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

**BOGOTÁ**  
**HU**  **MANA**