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

II Trimestre de 2025

Grupo funcional de Atención a la Ciudadanía Subdirección Corporativa

Bogotá D.C. julio 2025

Diagonal 47 No. 77A-09 Interior 11
Conmutador: (601) 4292800
Página web: www.idiger.gov.co
Correo: radicacionentradas@idiger.gov.co
Código postal: 111071

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

El presente informe consolida la información de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2025 a través de los canales de atención del IDIGER. Incluye el análisis de la gestión realizada, tiempos de respuesta, distribución por dependencia, modalidad y canal. También se detallan las quejas, su trámite, las recomendaciones a las áreas responsables y aportes para el mejoramiento continuo de la Entidad.

1. Objetivo

Dar a conocer los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales de atención del IDIGER, con el fin de facilitar la toma de decisiones, el diseño de planes de mejoramiento y el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.

2. Alcance del informe

Este informe presenta la gestión de las PQRSD, atenciones y orientaciones realizadas por el IDIGER entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025. La información se basa en los registros del sistema de correspondencia CORDIS y en los datos gestionados por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

3. Normatividad aplicable

En el siguiente enlace se encuentra la normatividad vigente relacionada con la gestión de las PQRSD, disponible para su consulta de forma clara y accesible.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qMOvmtqQcRFZUUPDUiwrKtoxQFv1btwM/edit?usp=sharing&ouid=107281821949075161669&rtpof=true&sd=true

4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

El presente informe es elaborado con base en los reportes No. 8653 y servicio al ciudadano generados del sistema de correspondencia CORDIS y del reporte de la base de datos del formulario de PQRSD de la página web, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **II Trimestre de 2025.**

4.1 Análisis Rezago peticiones en trámite I Trimestre 2025

En este informe se hará un análisis de los **914** radicados reportados en el informe del I trimestre de 2025 elaborado y socializado por el grupo de Atención a la Ciudadanía.

a. Estado de requerimiento reportado en trámite en el informe del I trimestre 2025 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

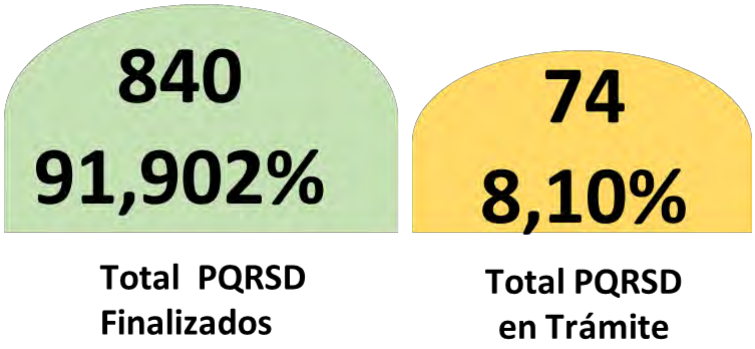
DEPENDENCIA	Estado actual de req en trámite con fecha máxima de RTA al 31 marzo 2025		En trámite con fecha posterior al 31 marzo 2025		Total en trámite
	Finalizado	en trámite	Finalizado	en trámite	
DIRECCION GENERAL	3	0	8	0	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	0	9	0	17
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	24	0	26
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	2	0	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	0	0	1	0	1
SUBD. CORPORATIVA	2	0	11	0	13
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	91	28	554	46	719
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	4	0	49	0	53
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2	0	68	0	70
Total General	114	28	726	46	914

Tabla No.1 Análisis Rezago peticiones en trámite I trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2025

De los 914 radicados del informe del I trimestre de 2025, 840 se finalizaron.

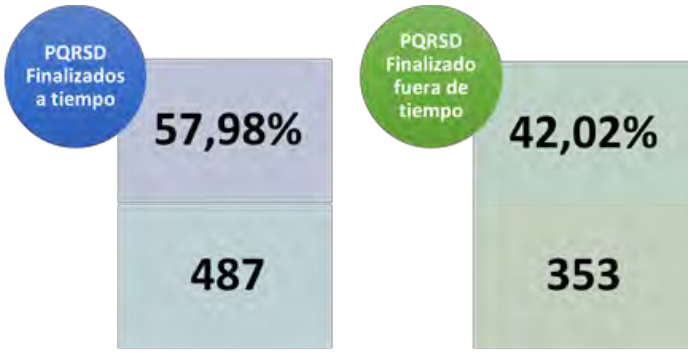
b. Porcentaje de eficacia de requerimientos reportados en trámite en el informe del I trimestre de 2025 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

De los 914 radicados reportados en el informe trimestral de PQRSD, 840 fueron finalizados y 74 están en trámite según el reporte 8653 del sistema CORDIS.



Gráfica No 1 Análisis Rezago peticiones en trámite I Trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2025

c. Porcentaje de eficiencia de requerimientos reportados en trámite en el informe del I trimestre de 2025 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía



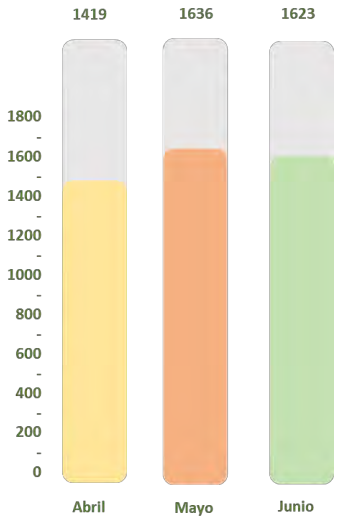
Gráfica No 2 Análisis Rezago peticiones en trámite I Trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe I Trimestre de 2025

De las **914** peticiones finalizadas y reportadas en estado de trámite en el informe del I trimestre socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía, **487** se finalizaron a tiempo en el sistema CORDIS y **353** fuera de tiempo.

4.2 Análisis atenciones y peticiones II Trimestre 2025

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

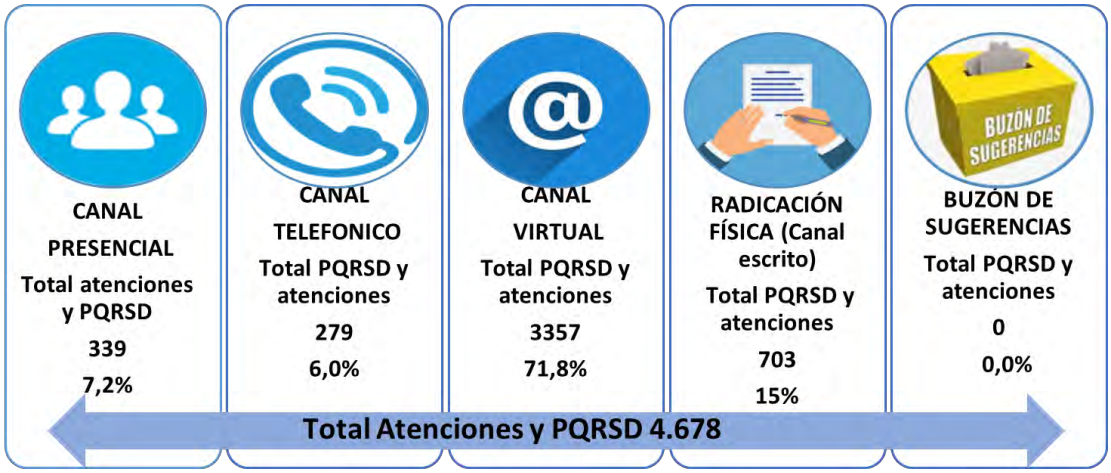
La Entidad recibió y gestionó un total de **4678** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue mayo, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 PQRSD y atenciones por mes II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II Trimestre de 2025

4.3 PQRSD por canal de atención

El uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:

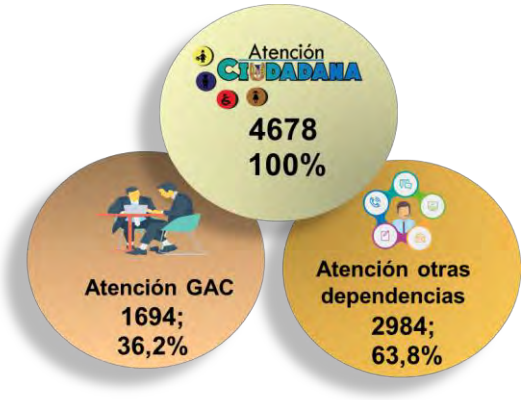


Gráfica No 4 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención II Trimestre de 2025

4.3 Análisis PQRSD y atenciones realizadas por nivel de atención

En el **segundo trimestre de 2025,** el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático atendió 4.678 solicitudes ciudadanas a través de cinco canales. El Grupo de Atención a la Ciudadanía (GAC) gestionó 1.694 solicitudes (36,2%) mediante canales

telefónicos, presenciales y virtuales como el formulario de PQRSD y “Bogotá Te Escucha”. Los 2.984 restantes (63,8%) fueron atendidas por otras áreas de la entidad.



Gráfica No 5 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II Trimestre de 2025

En el IDIGER, las solicitudes ciudadanas se gestionan en dos niveles[1]. Durante el segundo trimestre de 2025, el Grupo de Atención a la Ciudadanía (GAC) resolvió **1073 solicitudes** de primer nivel sin necesidad de radicar para otras áreas. Además, gestionó **621** solicitudes de mayor complejidad, remitidas al segundo nivel, de las cuales **604** fueron PQRS y **17** no se clasificaron como tales.

En total, entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, se recibieron **3.588** solicitudes para segundo nivel. De ellas, **604** llegaron por los canales administrados por el GAC y **2.984** por canales a cargo de otras áreas del Instituto, lo cual refleja un trabajo articulado que contribuye a una mejor atención a la ciudadanía.

4.4 PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para analizar las PQRSD, se consideraron las **3.588** solicitudes de segundo nivel registradas en el sistema CORDIS.

El Análisis abarca la modalidad de las solicitudes, los índices de eficiencia y oportunidad, el tiempo promedio de respuesta, la distribución por dependencia y los temas recurrentes.

Cabe destacar que algunas solicitudes cuentan con tiempos de respuesta distintos, respaldados por normativas específicas que se detallan a continuación:

---

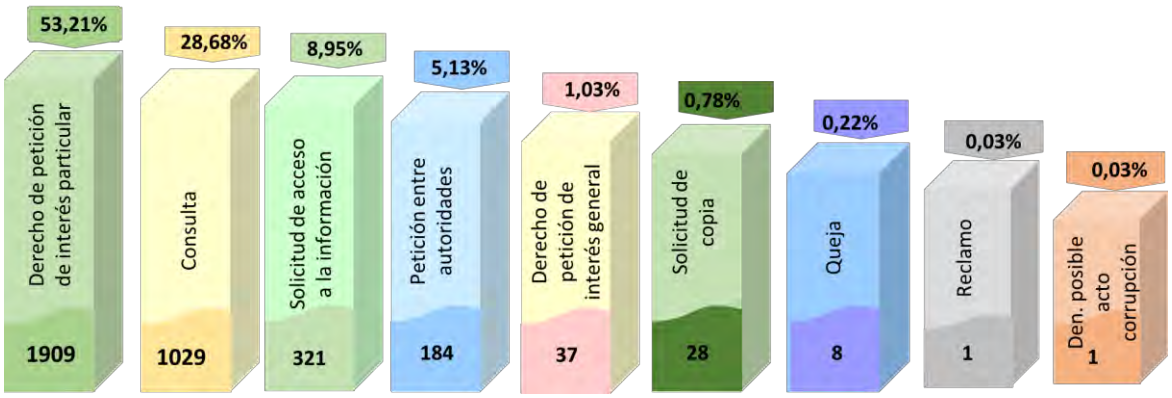
[1] *“**primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo** nivel Corresponde a PQRS o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema*

Nombre Petición Ciudadana	Normatividad	Tiempo de Respuesta
Concepto Técnico para regularización de barrios	Art. 3 Parágrafo. Acuerdo 001 d 2023	Sesenta (60) días hábile siguientes a su recepció
Concepto Técnico para legalización de barrios	Art.20.4 Parágrafo. 2. Dto 165 de 2023	Noventa (90) días hábile siguientes a su recepció
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversione atracciones y dispositivos de entretenimiento.	Resolución 0958 de 2010 Art. 6	Treinta (30) días

a. Modalidad de PQRSD.

De los **3.588** requerimientos registrados como PQRSD en el segundo trimestre, la distribución por modalidad se calculó con base en **3.518** que contenían información suficiente según la descripción del segundo nivel del reporte 8653 y el archivo de tabla temática. En 70 casos no se pudo identificar la modalidad.

El **53,21%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **28,68%.**



Gráfica No 6 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2025

Con base en los resultados, se recomienda a las dependencias de segundo nivel, junto con los referentes de PQRSD, revisar la clasificación de los temas asignados para garantizar que correspondan al nivel adecuado y evitar casos que deban resolverse en primer nivel.

Además, se sugiere a Gestión Documental y TICS implementar acciones para disminuir la recurrencia de esta situación, reportada de manera continua en los últimos cuatro trimestres.

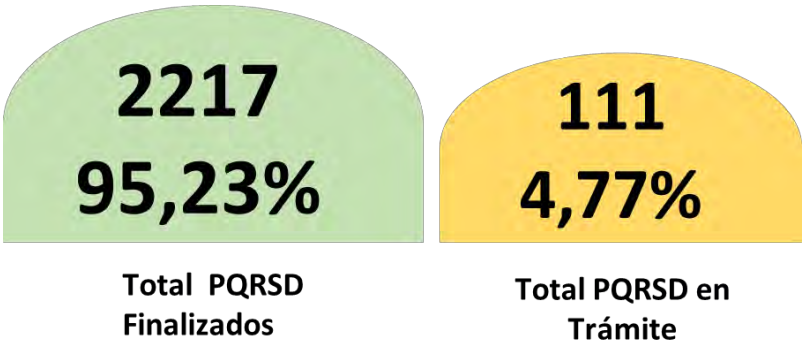
b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Según el reporte del sistema CORDIS, de los 3.588 requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2025, 2.328 tenían como fecha límite de respuesta el 30 de junio. Este total se toma como base para calcular el porcentaje de eficacia[2], entendido como el cumplimiento de las metas establecidas.

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

$$\% \text{ Eficacia} = \frac{\text{Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado}}{\text{Número de peticiones recibidas con corte a la fecha máxima del periodo analizado.}}$$

En la siguiente gráfica se puede identificar que, para este periodo, **2217** fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **95,23%,** encontrándose en trámite **111** peticiones que equivalen a **4,77%.**



Gráfica No.7 Porcentaje de eficacia PQRSD I Trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2025

Además, según el reporte 8653, el total de requerimientos clasificados como PQRSD en trámite y sin asignar asciende a **1140** solicitudes, las cuales serán evaluadas en el próximo informe trimestral.

[2] Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/

DEPENDENCIA	En trámite con fecha maxima de RTA al 30 Junio 2025	En trámite con fecha posterior a al 30 junio 2025	Total en trámite
DIRECCION GENERAL	2	8	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	4	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	27	27
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	2
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	0	1	1
SUBD. CORPORATIVA	9	4	13
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	85	888	1043
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	4	25	29
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	7	68	75
NA	0	2	2
Total General	111	1029	1140

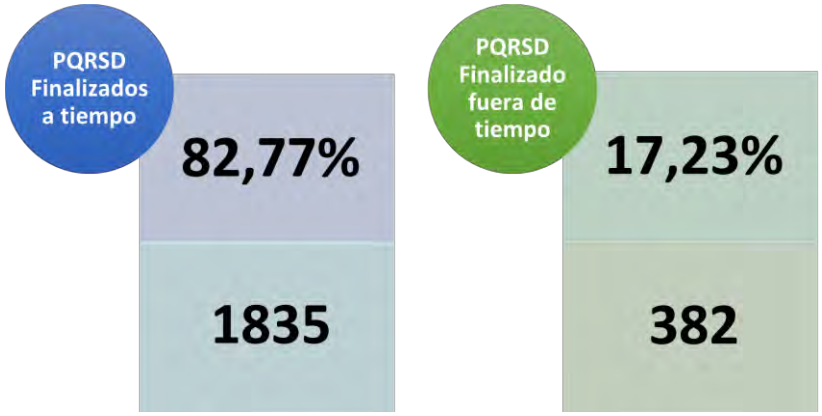
Tabla No.2 Análisis Requerimientos en trámite y sin asignar I trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el **segundo trimestre** de 2025, en el IDIGER, el índice de eficiencia, que mide las respuestas de segundo nivel finalizadas oportunamente dentro de los plazos establecidos por la Ley, con fecha límite al 30 de marzo de 2025, se determinó utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Eficiencia} = \frac{\text{Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS con corte a la fecha máxima del periodo analizado}}{\text{Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado.}}$$

De las 2.217 solicitudes finalizadas, el 82,77% (1.835 peticiones) se resolvieron oportunamente, mientras que el 17,23% (382 requerimientos) fueron gestionados fuera de los tiempos establecidos en el sistema.



Gráfica No.8 Porcentaje de Eficiencia PQRSD II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2025

d. Distribución de requerimientos por forma de finalización en el sistema CORDIS.

Es importante destacar que, en cada periodo, se analizan las respuestas registradas en el sistema CORDIS, sin respuesta oficial, clasificándolas en **8** categorías según la similitud de sus descripciones. Esta agrupación facilita el análisis frente a la variedad de términos empleados por las dependencias.

Categorías de cierre	Total I Trim 2025
Cerrado como informativo	27
Cerrado con gestión interna "orden pago", "certificado", "resolución" etc	5
Cerrado con respuesta a través de enlace, correo electrónico o plataformas	3
Cerrado indicado que se dio respuesta con otro documento	2
Cerrado indicando que no requiere respuesta	1
Cerrado indicando que se dio respuesta con otro documento	4
Cerrado por ser citación a reunión/audiencia visita otros	3
Cerrado por solicitud de un funcionario o colaborador	3
Total general	**48**

Tabla No.3 Distribución de requerimientos por forma de finalización en el sistema cordis II trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS

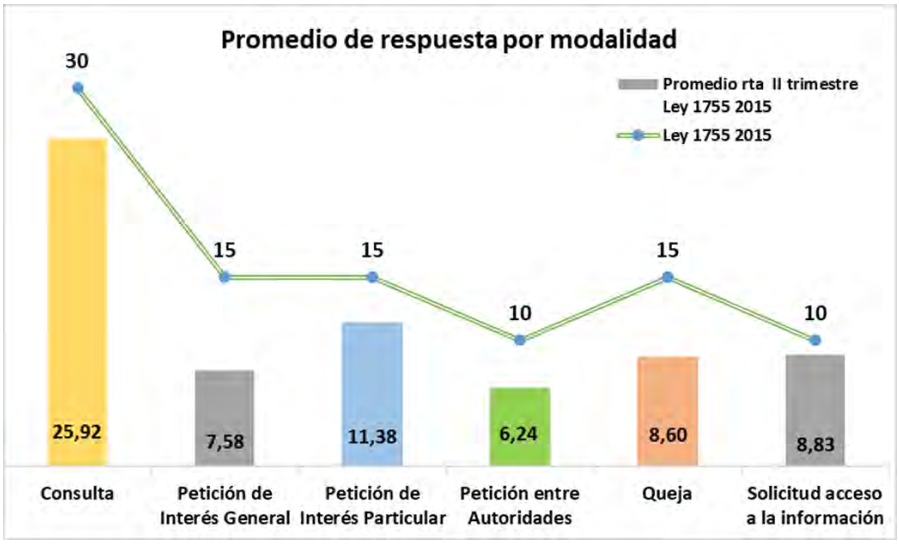
En este sentido, se reitera a las dependencias la necesidad de mejorar la gestión de los requerimientos asignados, asegurando que las solicitudes identificadas como no correspondientes a PQRSD sean oportunamente reclasificadas en el sistema de

correspondencia. Esto contribuye a la calidad de los datos reportados, que podrían ser revisados por los entes de control.
Además, en el siguiente enlace se puede consultar información detallada sobre los cierres por dependencia:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eulpz_SmflaFjpLZ3oamOg4Py_7E4Dsu/edit?usp=sharing&ouid=107281821949075161669&rtpof=true&sd=true

e. Promedio de cierre.

El promedio de cierre de las PQRSD en el segundo trimestre de 2025 se calculó según los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015, considerando la modalidad de cada solicitud.
De los 2.217 requerimientos con fecha límite al 30 de junio, 2.194 contaban con la información completa para identificar su modalidad. Por esta razón, el cálculo del tiempo promedio de respuesta se basó únicamente en estos 2.194 registros.



Gráfica No.9 Promedio de respuesta por modalidad de petición II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2025 y Archivo Tabla Temática

f. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER durante el segundo trimestre de 2025, el **61,38%** se concentraron en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Total sin fecha de finalización en CORDIS	Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
DIRECCION GENERAL	31	2	29	0	29		0	1,33%	93,55%	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	83	8	75	0	66	9	0	3,57%	90,36%	88,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	127		127	0	102	25	0	5,46%	100,00%	80,31%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7		7	0	7		0	0,30%	100,00%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4		4	0	4		0	0,17%	100,00%	100,00%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	71		71	0	70	1	0	3,05%	100,00%	98,59%
SUBD. CORPORATIVA	56	9	47	0	43	4	0	2,41%	83,93%	91,49%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1429	81	1348	0	1088	260	0	61,38%	94,33%	80,71%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	154	4	150	0	118	32	0	6,62%	97,40%	78,67%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	366	7	359	0	308	51	0	15,72%	98,09%	85,79%
Total General	**2328**	**111**	**2217**	**0**	**1835**	**382**	**0**	**100,00%**	95,23%	**82,77%**

Tabla No 4 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2025

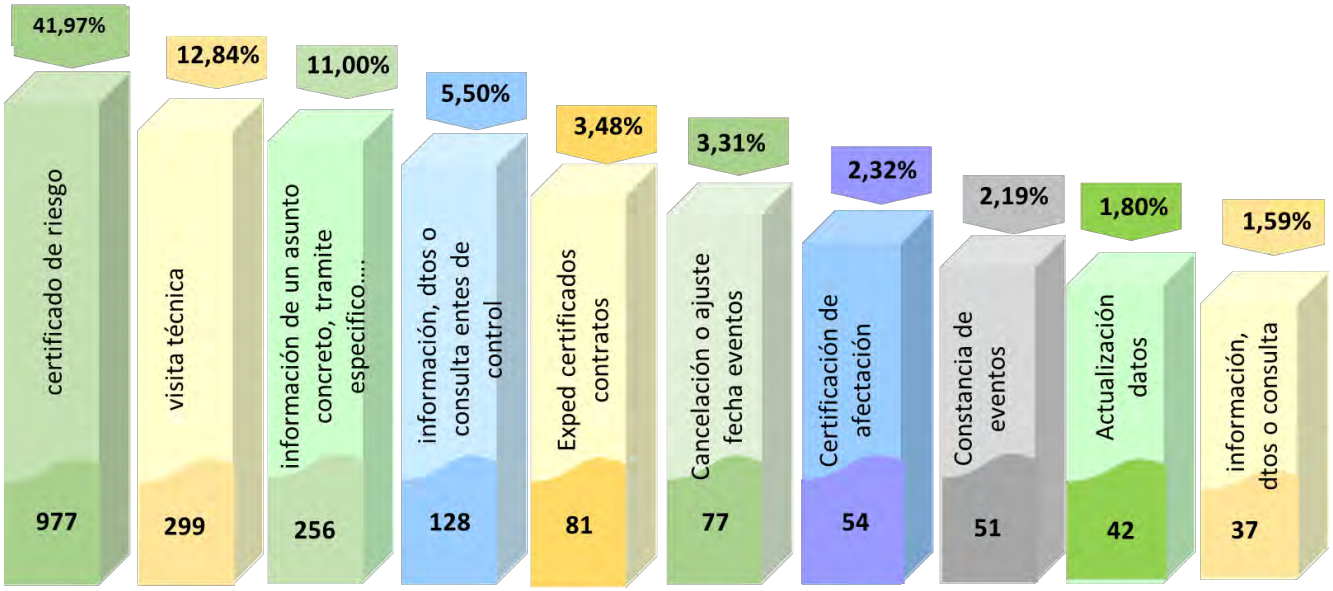
Ahora bien, el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **2328** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia, se puede consultar accediendo al siguiente enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/15E12ShMLgXAbHEgvZC0Doo280BbzWZ4e/edit?usp=sharing&ouid=107281821949075161669&rtpof=true&sd=true

g. Comportamiento por temática.

Durante el segundo trimestre de 2025, de los 2.328 PQRSD recibidos, el 86% (2.002) se agrupan en 10 temas principales registrados en el sistema de correspondencia del

IDIGER. El certificado de riesgo destaca con el mayor porcentaje de participación, alcanzando el 41,97%, como se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica No.10 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Trimestre de 2025

h. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

Con base en la definición establecida en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que describe una queja como "la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad frente a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025 se recibieron en la entidad ocho (8) solicitudes clasificadas como queja. De estas, dos (2) corresponden efectivamente a dicha categoría y fueron respondidas, como se detalla en el siguiente análisis:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2025ER13118	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17/06/2025	24/06/2025	2025EE11150	**El objeto de la petición SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario.

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2025ER11606	SUBD. CORPORATIVA	4/06/2025	20/06/2025	2025EE11101	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que solicitan designación de un veedor para proceso de evaluación parcial.
2025ER10998	SUBD. CORPORATIVA	28/05/2025	10/06/2025	2025EE10164	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está solicitando salir 20 minutos antes de finalizar el turno laboral.
2025ER9620	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	12/05/2025	29/05/2025	2025EE9398	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está denunciando la invasión de un predio desocupado.
2025ER9124	SUBD. CORPORATIVA	6/05/2025	9/05/2025	2025EE7862	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está denunciando amenaza en contra de mascotas.

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2025ER9118	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6/05/2025	16/05/2025	2025EE8335	**El objeto de la petición SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario.
2025ER8603	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	29/04/2025	15/05/2025	2025EE8299	El objeto de la petición **NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando inconformidad por el servicio no prestado.
2025ER8323	SUBD. CORPORATIVA	25/04/2025	30/04/2025	2025EE7267	El objeto de la petición **NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está denunciando ruidos y ventas ilegales.

Tabla No.5 Consolidado de quejas recibidas II Trimestre 2025
Fuente: Reporte generado por CORDIS II Trimestre 2025

i. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: *"(…) el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la* ***prestación indebida de un servidor público".*** durante este periodo se registró una (1) solicitud clasificada como reclamo, la cual no corresponde a esta categoría. Su análisis se presenta a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2025ER7437	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10/04/2025	23/04/2025	2025EE6627	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de reclamo dado que el (a) peticionario (a) está reportando la tala y quema de árboles.

Tabla No.6 Consolidado de quejas recibidas II Trimestre 2025
Fuente: Reporte generado por CORDIS II Trimestre 2025

j. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2025, **NO** se recibieron requerimientos clasificados como sugerencias.

k. Atención Incluyente

En cumplimiento de la Ley 1618 de 2013, el IDIGER cuenta con protocolos para garantizar una atención incluyente y sin discriminación. Durante el segundo trimestre de 2025, se atendió los requerimientos de **7 personas** que reportaron alguna situación de discapacidad, al registrarlos.

Gráfica No.11 Número de atención incluyente en el II Trimestre de 2025
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el II Trimestre de 2025

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD y canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos II trimestres.

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas y atenciones por canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos II trimestres.

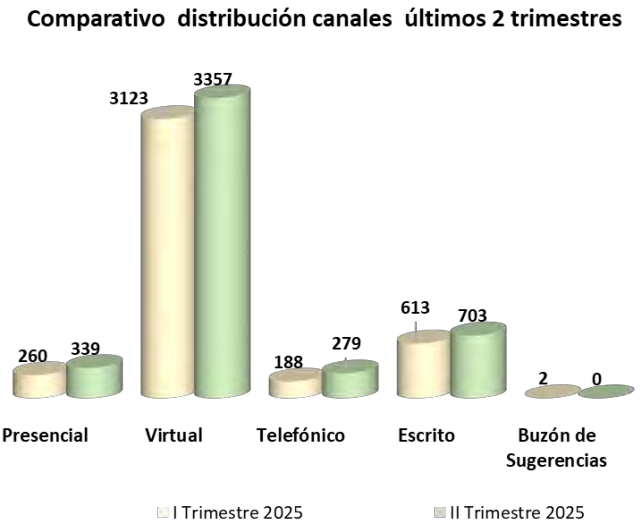
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos II trimestres

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

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
I Trimestre 2025	260	3123	188	613	**2**
II Trimestre 2025	339	3357	279	703	**0**

Tabla No.7 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I y II Trimestre 2025

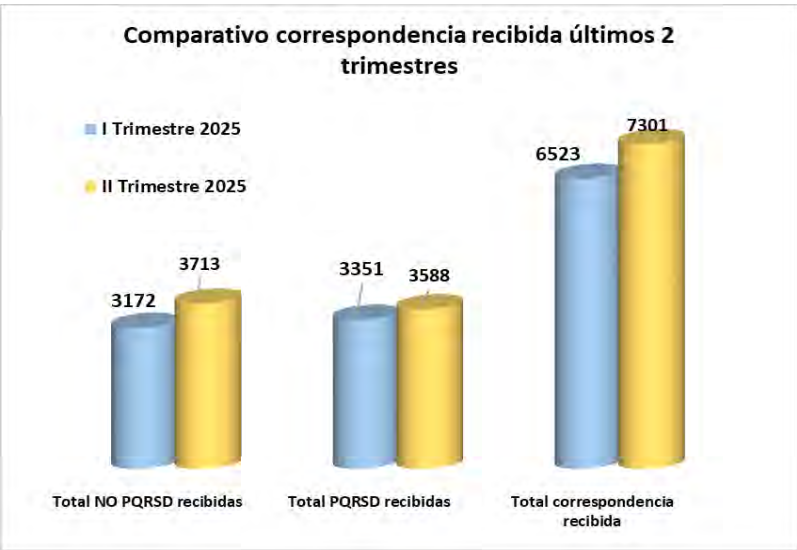
Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en los periodos analizados, es el virtual.



Gráfica No.12 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I y II Trimestre 2025

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

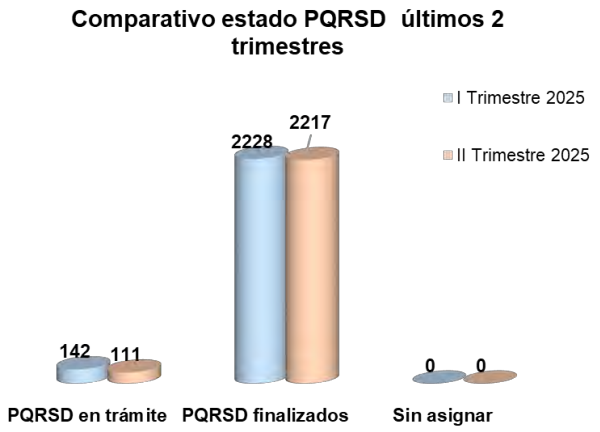
A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante el I y II trimestre de 2025, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos en el II Trimestre de 2025, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD.**



Gráfica No.13 Comparativo correspondencia recibida I y II Trimestre 2025
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al II Trimestre vigencia 2025 e informes de PQRSD del I Trimestre 2025

4.4 Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante el I y II trimestre 2025, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el II Trimestre de 2025 con ciento once **(111)** requerimientos, así como también reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **2217** solicitudes.



Gráfica No.14 Comparativo estado de PQRSD por trimestre
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al II Trimestre 2025 e informe de PQRSD I Trimestre 2025

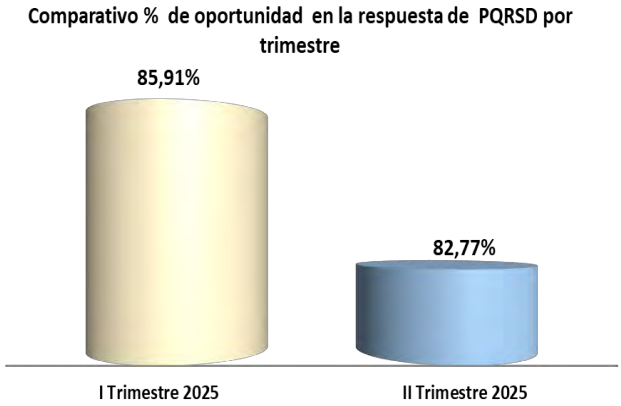
a. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos II trimestres

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

Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	PQRSD sin fecha de culminación en CORDIS	Total PQRSD Finalizados	porcentaje de rta oportuna
I Trimestre 2025	1914	314	0	2228	**85,91%**
II Trimestre 2025	1835	382	0	2217	**82,77%**
Promedio 2 últimos Trimestres	3749	696	0	4445	**84,34%**

Tabla No.8 Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al II Trimestre 2025 e informe de PQRSD del I Trimestre 2025

Ahora bien, la siguiente gráfica refleja que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD fue más alto en el I Trimestre de 2025 con un **85,91%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el II Trimestre de 20254 con el **82,77%.** El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos II trimestres corresponde al **84,34%.**



Gráfica No.15 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al II Trimestre vigencia 2025 e informe de PQRSD del I Trimestre 2025

5. Conclusiones y Recomendaciones

a. Durante el segundo trimestre de 2025, el IDIGER gestionó un total de 4.678 solicitudes, de las cuales 2.217 corresponden a trámites con fecha límite al 30 de junio, permitiendo evaluar los niveles de eficacia y oportunidad en la respuesta institucional.

b. El GAC gestionó directamente 1.694 solicitudes, lo que representa un 36,2% del total, evidenciando su papel clave en la atención inicial. Además, finalizó 1073 casos en primer nivel y remitió 621 al segundo nivel, contribuyendo activamente a la trazabilidad y gestión eficiente de las solicitudes.

c. Se alcanzó un índice de eficacia del 95,23% y un índice de oportunidad del 82,77%.

d. El 61,38% de las solicitudes fueron gestionadas por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, y el 41,97% de los temas más frecuentes corresponden a la solicitud de certificados de riesgo, lo cual indica la necesidad de fortalecer capacidades técnicas en esta área.

e. Se identificó que persisten inconsistencias en la asignación de temas, con casos del primer nivel enviados erróneamente al segundo nivel, situación reportada durante los últimos cuatro trimestres.

f. Se recibieron 8 quejas (de las cuales solo 2 fueron confirmadas como tal) y 1 reclamo que no corresponde a esta modalidad, no se registraron sugerencias, lo que refleja un uso limitado de esta modalidad por parte de la ciudadanía.

Recomendaciones

a. Revisar y mejorar la clasificación de solicitudes: Se recomienda a las dependencias de

segundo nivel, con apoyo de los referentes PQRSD, validar la correcta clasificación temática, especialmente para evitar la asignación de casos que deben resolverse en primer nivel.

b. Fortalecer el seguimiento desde Gestión Documental y TICS: Se sugiere a estas dependencias revisar los procesos actuales y proponer ajustes técnicos y operativos que permitan minimizar errores en la asignación y trazabilidad de las solicitudes.

c. Optimizar la oportunidad en las respuestas: Aunque el índice de oportunidad superó el 82%, se recomienda implementar o rediseñar internamente, en cada dependencia, alertas y mecanismos que permitan identificar oportunamente los casos próximos a vencer y su fecha límite de respuesta.

d. Capacitación continua a los equipos responsables: Fortalecer las competencias de los equipos de respuesta en cada dependencia en cuanto al uso del sistema CORDIS, la aplicación de la normatividad vigente y el enfoque de atención a la ciudadanía.

e. Consolidar acciones diferenciales y accesibles: Continuar implementando medidas que garanticen la atención a personas con discapacidad, asegurando accesibilidad en todos los canales de atención.

f. Aprovechar la información estadística para la toma de decisiones: Utilizar los datos obtenidos para generar estrategias de mejora enfocadas, especialmente en los temas y dependencias con mayor volumen de solicitudes o menor oportunidad en la respuesta.

g. Fortalecer la calidad del cierre de solicitudes en CORDIS: Se recomienda a todas las dependencias revisar los casos cerrados sin respuesta oficial o con descripciones genéricas como "informativo", "con gestión interna (orden de pago, certificado, resolución)". Durante el segundo trimestre de 2025, se identificaron 48 cierres de este tipo, lo cual puede afectar la calidad de los indicadores y ser objeto de observación por parte de los entes de control. Es fundamental reclasificar oportunamente estas solicitudes en el sistema y asegurar que las respuestas se documenten de manera clara y conforme a la normatividad vigente.

h. Fortalecer el seguimiento interno en las dependencias: Se sugiere evaluar la conformación de un grupo multidisciplinario que reciba y analice, las peticiones que ingresan a la entidad.

OLGA YAMILE GONZÁLEZ FORERO
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Lucia Rodríguez – Técnico administrativo grado 10
Marco Bohórquez – Técnico Contratista
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano

Revisó: Angélica María Rico Sánchez Abogada Contratista Subdirección Corporativa