



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO  
- IDIGER -  
Informe Mensual de PQRS Septiembre de 2021**

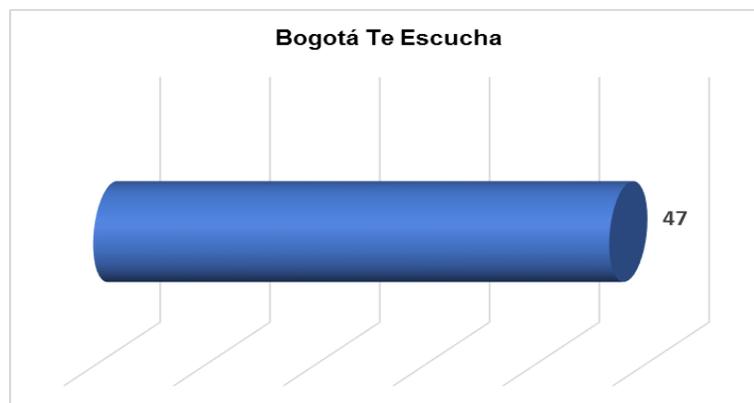
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de septiembre de 2021.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas del período
- Peticiones cerradas de periodos anteriores
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación tipo de requirente
- Calidad del requirente

**1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de septiembre de 2021.**

Para este periodo se analizaron cuarenta y siete (47) requerimientos que ingresaron bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad. Para este mes ningún ciudadano atendido de manera presencial en la entidad, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de septiembre de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

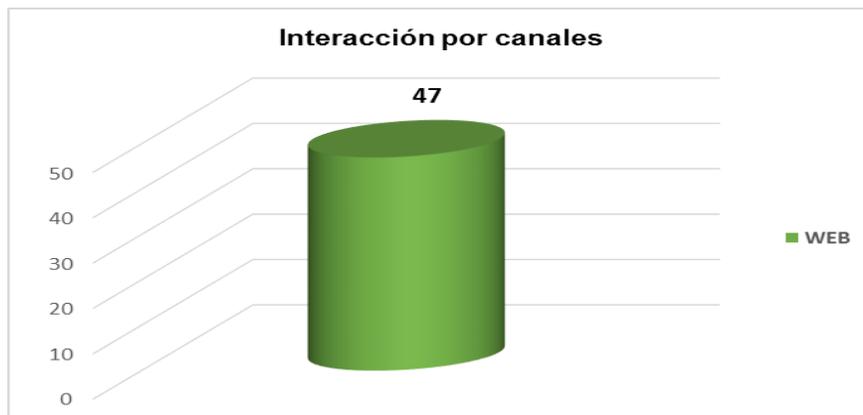
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, cincuenta y tres (53) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	47	47%
Recibidas	53	53%
Total General	100	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de septiembre de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

## Canales de interacción

A continuación, se describen los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER.

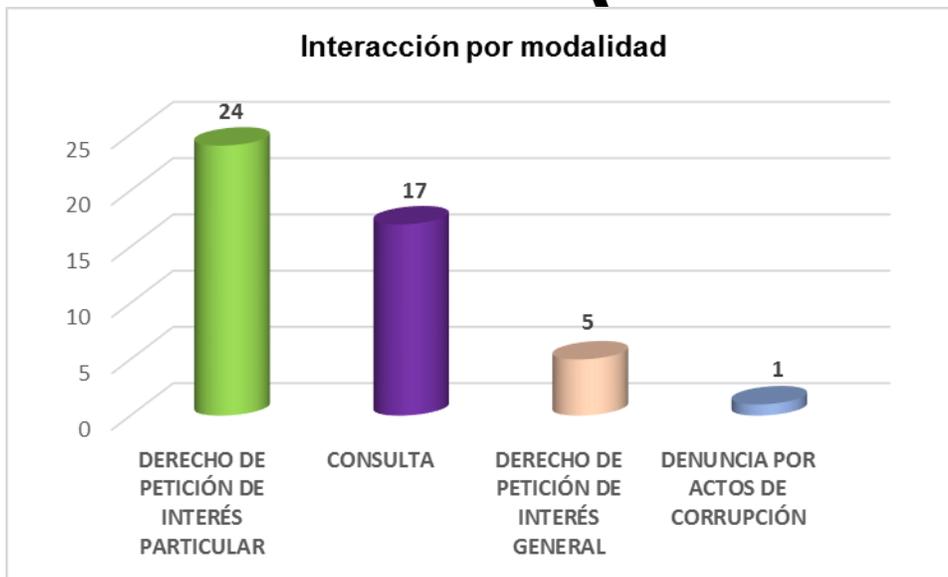


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

En el mes de septiembre el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

## 2. Tipologías o Modalidades

A continuación, se describen las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	24	51%
CONSULTA	17	36%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	11%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

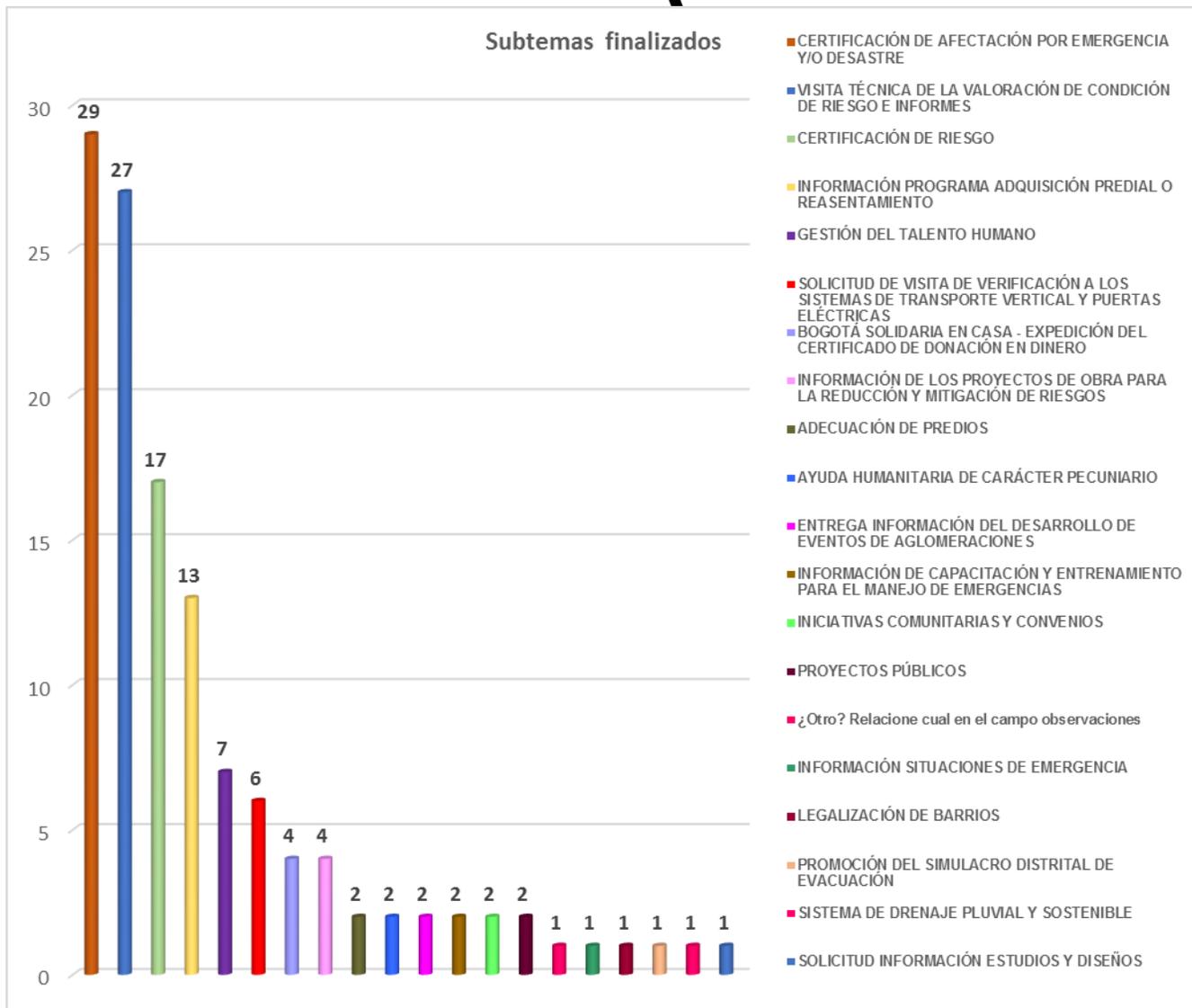
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

En el mes de septiembre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “*derecho de petición de interés particular*” con el cincuenta y uno (51%), seguido de “*consulta*” con el treinta y seis (36%), “*derecho de petición de interés general*” con el once (11%) y por último con el dos (2%) “*denuncia por actos de corrupción*”.

### 3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de ciento veinticinco (125) peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de septiembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	29	23,20%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	27	21,60%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	17	13,60%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	13	10,40%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	5,60%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	6	4,80%

BOGOTÁ SOLIDARIA EN CASA - EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE DONACIÓN EN DINERO	4	3,20%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	4	3,20%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	2	1,60%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	2	1,60%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	1,60%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	1,60%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	1,60%
PROYECTOS PÚBLICOS	2	1,60%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1	0,80%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	0,80%
LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	1	0,80%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	1	0,80%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	0,80%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	1	0,80%
<b>Total general</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

La gráfica y tabla anteriores, reflejan que los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*certificación de afectación por emergencia y/o desastre*” con el veintitrés punto veinte (23,20%), seguido de “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el veintiuno punto sesenta (21,60%), “*certificación de riesgo*” con el trece punto sesenta (13,60%), “*información programa adquisición predial o reasentamiento*” con diez punto cuarenta (10,40%), “*gestión del talento humano*” con el cinco punto sesenta (5,60%), “*solicitud de visitas de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas*” con el cuatro punto ochenta (4,80%), “*Bogotá solidaria en casa –expedición del certificado de donación en dinero*” e “*información de los proyectos de obras para la reducción y mitigación de riesgos*” con el tres punto veinte (3,20%), “*adecuación de predios*”, “*ayuda humanitaria de carácter pecuniario*”, “*entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones*”, “*información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias*”, “*iniciativas comunitarias y convenios*” y “*proyectos públicos*” con el uno punto sesenta (1.60%).

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “*¿otro? Relacione cuál en el campo observaciones*” seleccionado para una denuncia por actos de corrupción, “*información situaciones de emergencia*”, “*legalización de barrios*”, “*promoción del simulacro distrital de evacuación*”, “*sistema de drenaje pluvial y sostenible*” y “*solicitud información estudios y diseños*” con el cero punto ochenta (0.80%) respectivamente.

#### 4. Traslado por no competencia

En este componente se identifica los requerimientos que por competencia se trasladaron a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	37,50%
CODENSA	1	12,50%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	12,50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	12,50%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	12,50%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	12,50%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia ocho (8) peticiones relacionadas con temas como: volcamiento de árboles, protocolos de seguridad en construcción dejan grúas cargadas con bloques, investigación por venta de lotes, árbol golpeado por un vehículo y sostenido por cuerdas de la luz, se ha observado sacar cilindros de helio de un apartamento, certificado de donación #donaton por los niños, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

## 5. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado no se asignaron al IDIGER peticiones relacionadas con este subtema.

## 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de septiembre como de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio.



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	94,74%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5 Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

En este periodo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS diez y nueve (19) requerimiento ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	105	99,06%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,94%
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

En el mes de septiembre se emitieron respuestas definitivas a ciento seis (106) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 7. Tiempo promedio respuesta

Teniendo en cuenta las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de septiembre de 2021, fue de veintiséis (26) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

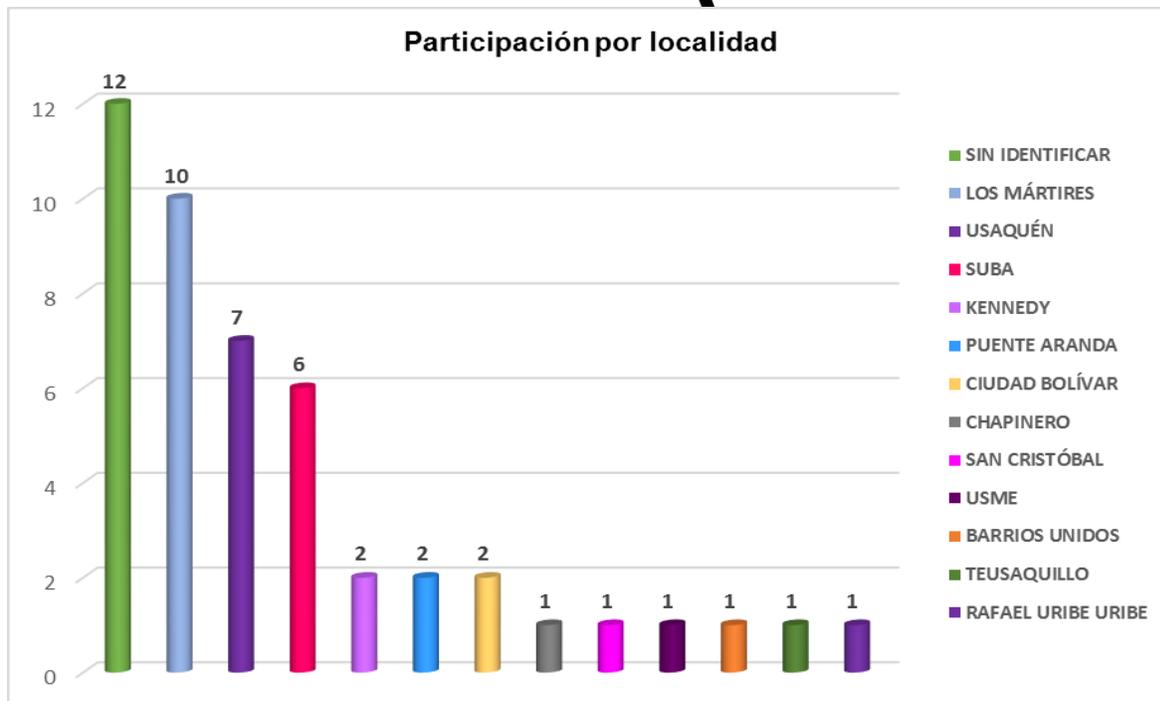
Tiempo promedio de respuesta					
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	29,42	0,00	16,90	25,94	26,14
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	8,00	0	0	8,00
<b>Total general</b>	<b>29,42</b>	<b>8,00</b>	<b>16,90</b>	<b>25,94</b>	<b>25,85</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

## 8. Participación por localidad

En este ítem se identifican los requerimientos clasificados por localidades y su distribución cuantitativa y porcentual, como se representa en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 7 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

- Para este periodo el veintiséis (26%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Los Mártires representa el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el veintiún (21%), seguido de la localidad de Usaquén con el quince (15%), con el trece (13%) la localidad de Suba y con el cuatro (4%) se encuentran las localidades de Kennedy, Puente Aranda y Ciudad Bolívar.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Chapinero, San Cristóbal, Usme, Barrios Unidos, Teusaquillo y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	26%
LOS MÁRTIRES	10	21%
USAQUÉN	7	15%
SUBA	6	13%
KENNEDY	2	4%
PUENTE ARANDA	2	4%
CIUDAD BOLÍVAR	2	4%
CHAPINERO	1	2%
SAN CRISTÓBAL	1	2%
USME	1	2%
BARRIOS UNIDOS	1	2%

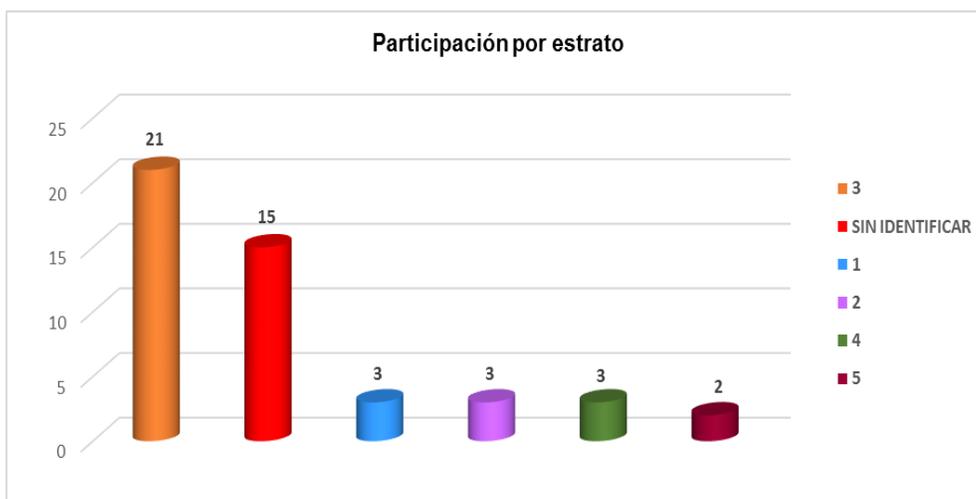
TEUSAQUILLO	1	2%
RAFAEL URIBE URIBE	1	2%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

## 9. Participación por estrato

La siguiente gráfica muestra la participación por estrato de la ciudadanía que interpuso requerimientos dirigidos al IDIGER para el mes de septiembre:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	21	45%
SIN IDENTIFICAR	15	32%
1	3	6%
2	3	6%
4	3	6%
5	2	4%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

La gráfica y tabla anterior muestran que el cuarenta y cinco (45%) pertenecen al estrato 3, el treinta y dos (32%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras que los estratos 1,2 y 4 cuentan con el seis (6) y por último el estrato 5 con el cuatro (4%).

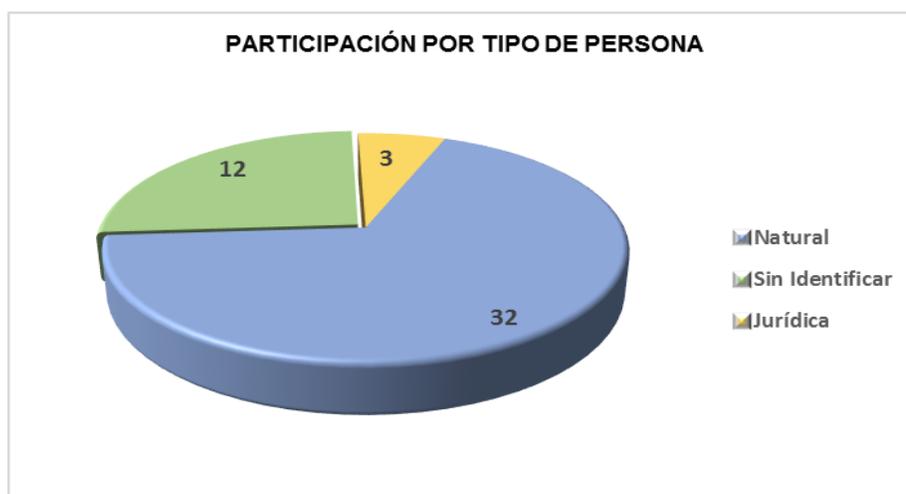
## 10. Participación por requirente

En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	32	68%
Sin Identificar	12	26%
Jurídica	3	6%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 10** Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021



**Gráfica No. 9** Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el sesenta y ocho (68%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veintiséis (26%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el seis (6%) como persona jurídica.

## 11. Calidad de requirente

Respecto a este componente, la siguiente tabla identifica como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	35	74%
Anónimo	12	26%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

En el mes de septiembre se evidenció que el setenta y cuatro (74%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el veintiséis (26%) de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registró la información necesaria para ser identificado claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2021

## 12. Conclusiones y recomendaciones

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

En este periodo se registraron cuarenta y siete (47) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cincuenta y tres (53) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades y atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron “derecho de petición de interés particular” con el cincuenta y uno (51%), “consulta” con



el treinta y seis (36%), “*derecho de petición de interés general*” con el once (11%) y por último con el dos (2%) “*denuncias por actos de corrupción*”.

Se emitió respuesta definitiva a ciento veinticinco (125) requerimientos de los cuales, diez y nueve (19) corresponde al periodo actual y ciento seis (106) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por los ciudadanos y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

Los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*certificación de afectación por emergencia y/o desastre*” con el veintitrés punto veinte (23,20%),” seguido de “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el veintiuno punto sesenta (21,60%) y “*certificación de riesgo*” con el trece punto sesenta (13,60%).

Para este periodo se realizó el traslado de ocho (8) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: volcamiento de árboles, protocolos de seguridad en construcción dejan grúas cargadas con bloques, investigación por venta de lotes, árbol golpeado por un vehículo y sostenido por cuerdas de la luz, se ha observado sacar cilindros de helio de un apartamento, certificado de donación #donaton por los niños, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

También se identificó que el veintiséis (26%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, el estrato 3 obtuvo el mayor número de requerimientos con el cuarenta y cinco (45%) y por último encontramos que el setenta y cuatro (74%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo promedio de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veintiséis (26) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. Con el fin dar cumplimiento a los tiempos establecidos, se continuaron tomando las acciones pertinentes en busca de mejorar los tiempos de respuesta identificando en cuál de los procesos que intervienen se debe realizar un seguimiento más concreto, ya sea el proceso de radicación o las áreas que emiten la respuesta.

De otro lado, se continuó con el desarrollo de acciones que buscan contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta, como las siguientes:

- a. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente.
- b. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares.
- c. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.
- d. Socialización y capacitación a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER sobre el manejo adecuado de la peticiones ciudadanas a través de video capsulas y



charlas.

- e. Capacitación funcional en el manejo del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha por parte de la Secretaría General de la Alcaldía mayor, a los colaboradores delegados para su administración en cada una de las dependencias.
- f. Elaboración de un plan de mejoramiento para el manejo de las peticiones ciudadanas.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a. Realizar la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignaron por medio del Sistema Bogotá Te Escucha peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.
- b. Se recomienda que el administrador del Sistema Bogotá Te Escucha socialice en la página WEB, las competencias de las entidades en el marco de la emergencia Sanitaria por el COVID- 19 a la ciudadanía en general, así como los canales de atención de la entidad.

Cordialmente,

**DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez Nancy del Pilar Cubillos Rodríguez	 	16/09/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		16/09/2021
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.			