



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD Julio de 2022**

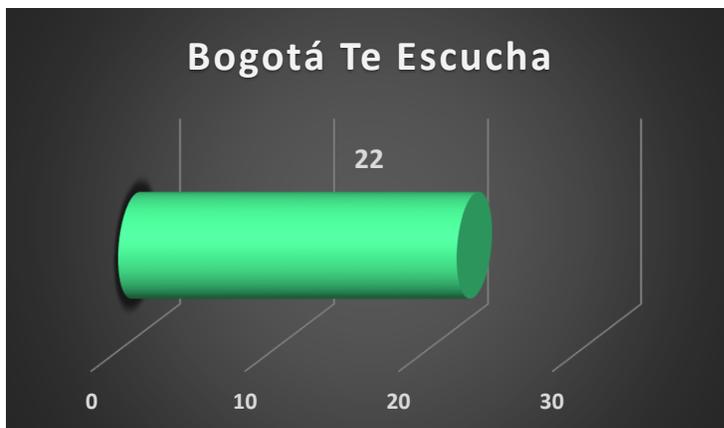
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de Julio de 2022.

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 periodo
- 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 julio de 2022.

En el mes de julio se analizaron veinte dos (22) requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos(as) a la entidad. Para el presente periodo ningún ciudadano(a) atendido de manera presencial en el IDIGER, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de julio de 2022

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

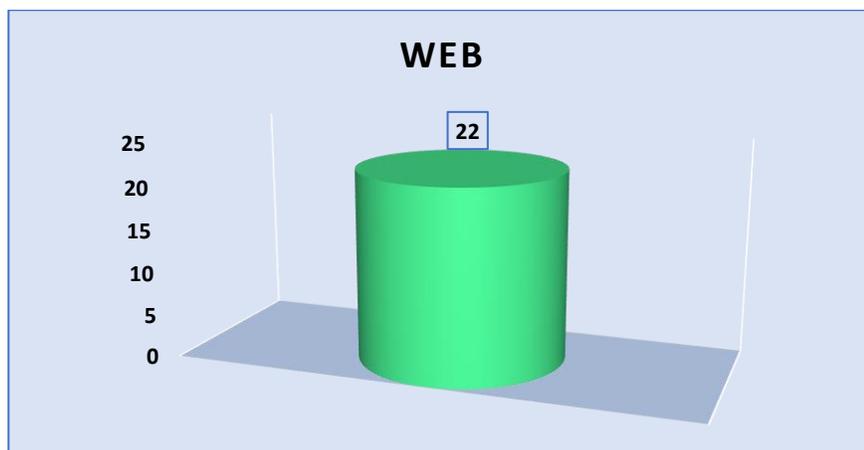
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, cuarenta y uno (41) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	22	35%
Recibidas	41	65%
Total General	63	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de julio de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Canales de interacción

Con respecto a los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER se describen de la siguiente manera.

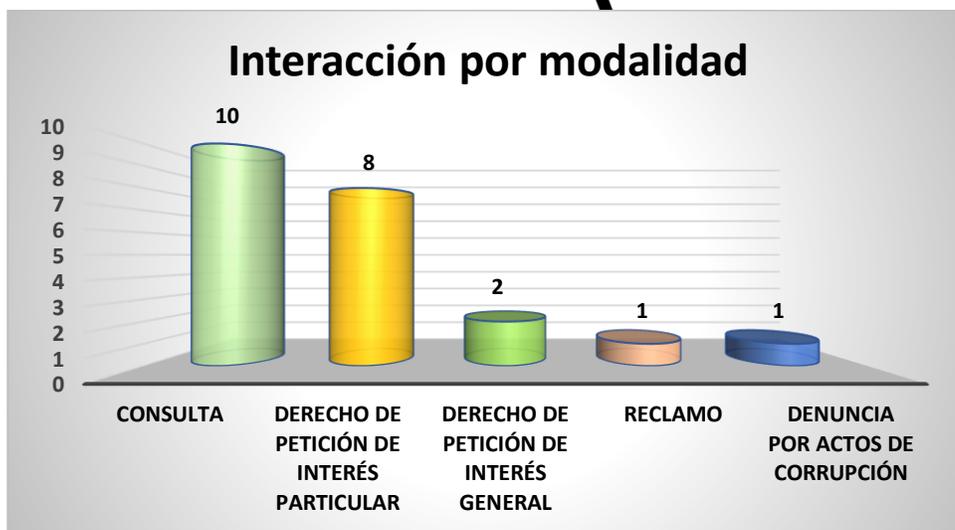


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de Julio el 100% de los ciudadanos(as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

2. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos(as).



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	10	45%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8	36%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	9%
RECLAMO	1	5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	5%
Total general	22	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

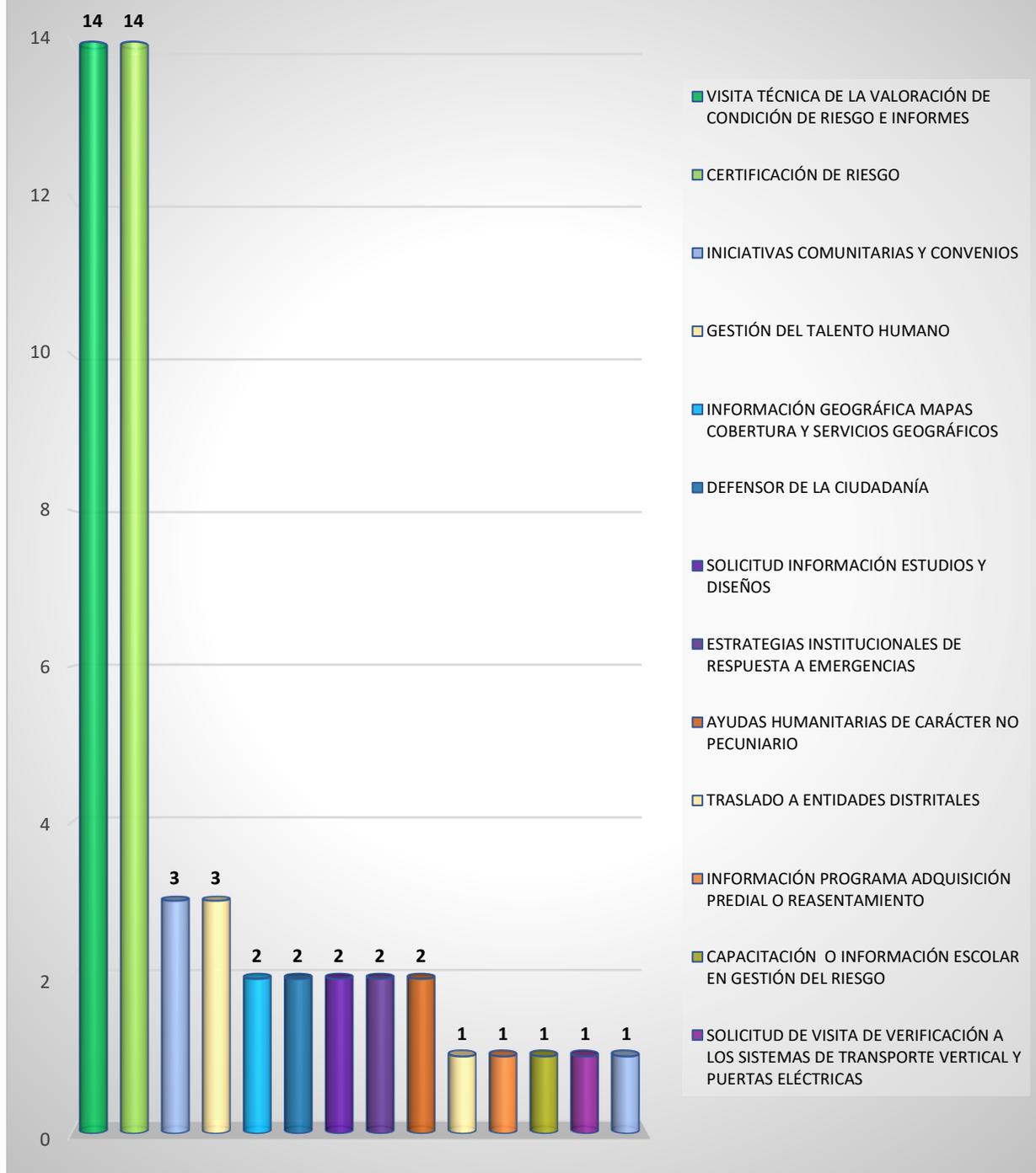
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de julio de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Consulta” con el cuarenta y cinco (45%), “Derecho de Petición de Interés Particular” con el treinta y seis (36%), seguido de “Derecho de Petición de Interés General” con un nueve (9%), “Reclamo” y “Denuncia por Actos de corrupción” con el cinco (5%) respectivamente.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de cuarenta y nueve (49) peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos(as) y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de julio y a periodos anteriores.

Subtemas finalizados



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	14	28,57%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	14	28,57%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	3	6,12%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	6,12%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	2	4,08%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	2	4,08%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	2	4,08%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	4,08%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARÁCTER NO PECUNIARIO	2	4,08%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2,04%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	2,04%
CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN ESCOLAR EN GESTIÓN DEL RIESGO	1	2,04%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	1	2,04%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	2,04%
Total general	49	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de julio de 2022 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” y “Certificación de Riesgo” con 28,57%, Seguido de “Iniciativas Comunitarias y Convenios” y “Gestión de Talento Humano” con el seis punto doce (6,12%) respectivamente.

Entre los subtemas menos requeridos para el presente periodo se encuentran “Información Geográfica Mapas Cobertura y Servicios Geográficos”, “Defensoría Ciudadana”, “Solicitud de Información de Estudios y Diseños” “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias” y “Ayudas Humanitarias de Carácter no Pecuniario” con un cuatro punto cero ocho (4,08%), respectivamente y se finaliza con un dos punto cero cuatro (2,04%) “Traslado a Entidades Distritales”, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento”, “Capacitación o Información Escolar en Gestión del Riesgo”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias” cada uno.

4. Traslado por no competencia

En este componente se identifican 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 julio de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	20,00%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	20,00%
CODENSA	1	10,00%
ENTIDAD NACIONAL	1	10,00%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	10,00%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	10,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	10,00%
IDU	1	10,00%
Total general	10	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

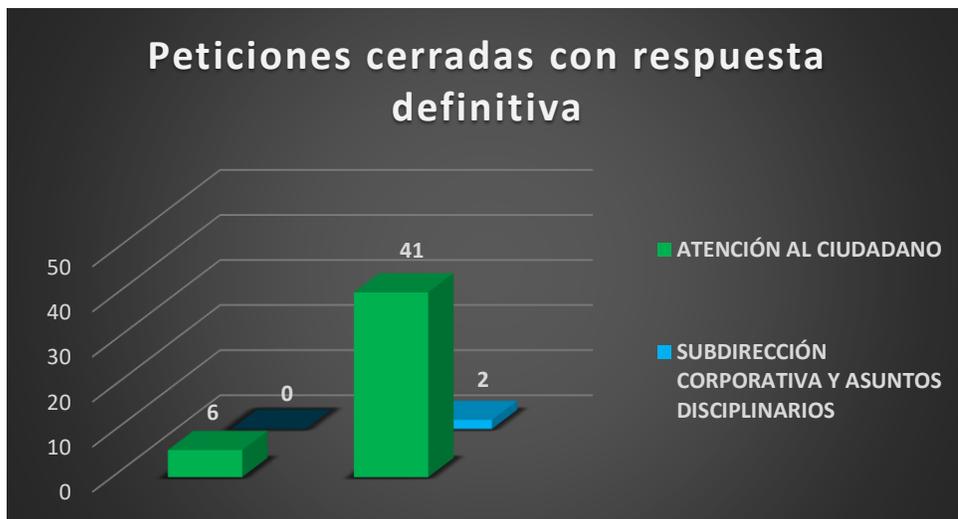
En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de julio de 2022 la entidad trasladó por no competencia Diez (10) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud de intervención por actividades económicas con productos no adecuados en la zona, reporte de invasión de predios por habitantes de calle, Redes eléctricas con fallas estructurales, reporte de invasión rondas de quebradas, alumbrado público y basuras, 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 julio como de períodos 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 julio de 2022

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva	
Dependencia	Periodo Actual
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0
Total general	6

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 julio de 2022



En el mes de julio el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS seis (6) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	95,35%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	4,65%
Total general	43	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de julio la entidad emitió respuesta definitiva a cuarenta y tres (43) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

7. Tiempo promedio respuesta

De acuerdo a las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de julio de 2022, fue de 16,31 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según ley vigente 1755 de 2015 como se refleja en la siguiente tabla.

Tiempo promedio de respuesta					
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25		7,5	10,87	16,60
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		9,5			9,50
Total general	25	9,5	7,5	10,87	16,31

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.

8. Participación por localidad

Respecto la participación registrada por localidad se puede identificar los requerimientos clasificados por dicho concepto y su distribución cuantitativa y porcentual, representada en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 7 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

- Para el mes de julio de 2022, el cincuenta y nueve (59%) de los peticionarios No identificó la localidad en su petición.
- Se registra como las localidades con el mayor número de requerimientos interpuestos por los ciudadanos Suba con el diez y ocho (18%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación con un cinco (5%) corresponden a Ciudad Bolívar, La Candelaria, Fontibón, Chapinero y Puente Aranda respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	13	59%
11 - SUBA	4	18%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	1	5%
17 - LA CANDELARIA	1	5%
09 - FONTIBÓN	1	5%
02 - CHAPINERO	1	5%
16 - PUENTE ARANDA	1	5%
Total general	22	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

9. Participación por estrato

En la siguiente gráfica se relaciona la participación en cuanto al estrato registrado por la ciudadanía al momento de realizar su petición al IDIGER para el mes de julio de 2022:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	16	72,73%
2	4	18,18%
5	1	4,55%
4	1	4,55%
Total general	22	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022

De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el setenta y dos puntos setenta y tres (72,73%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el diez y ocho punto diez y ocho (18,18%) identificaron pertenecer al estrato 2, y por último el estrato 4 con un cuatro punto cincuenta y cinco (4,55%) respectivamente.

10. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de julio de 2022 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	13	59%
Sin identificar	7	32%
Jurídica	2	9%
Total general	22	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el cincuenta y nueve (59%) de los ciudadanos(as) se registró como persona natural, el treinta y dos (32%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el nueve (9%) como persona jurídica.

11. Calidad de requirente

Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano(a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	15	68%
Anónimo	7	32%
Total general	22	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2022.

En el mes de julio de 2022 se evidenció que el sesenta y ocho (68%) de los ciudadanos(as) se identificó con nombre propio, mientras que el treinta y dos (32%) de los peticionarios(as) que formularon sus requerimientos no suministraron 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 julio de 2022

12. Conclusiones y recomendaciones

Una vez analizados los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- Para el mes de julio de 2022 se registraron veintidós (22) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cuarenta y un (41) 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 dos modalidades más consultadas para el periodo julio de 2022 fue “Consulta” con un cuarenta y cinco (45%), seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con el treinta y seis (36%) y las modalidades menos consultadas con un nueve (9%) “Derecho de Petición de Interés General” por último “Reclamo” y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un cinco (5%) respectivamente de peticiones registradas.
- Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y nueve (49) requerimientos de los cuales, seis (6) corresponden al periodo actual y cuarenta y tres (43) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las asignadas o trasladadas por otras entidades.
- El subtema más consultado para para el presente periodo de julio de 2022 fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con un (28,57%).
- Para el mes julio de 2022 se trasladaron diez (10) peticiones, No obstante, como se detalló en el punto 4 del presente informe continúan ingresando solicitudes que No corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Solicitud de intervención por actividades económicas con productos no adecuados en la zona, reporte de invasión



de predios por habitantes de calle, Redes eléctricas con fallas estructurales, reporte de invasión rondas de quebradas, alumbrado público y basuras.

- Por otro lado, se puede identificar que los solicitantes tienden a no dejar un registro sobre la localidad de los hechos, para este periodo el cincuenta y nueve (59%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de julio de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de julio de 2022, fue de 16,31 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según ley vigente 1755 de 2015.
- Según lo anteriormente expuesto, se continuarán tomando las acciones pertinentes en busca de capacitar y mejorar el manejo de los administradores del Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de ser más oportunos y eficaces cumpliendo con los tiempos establecidos.

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. Seguimiento personalizado a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin de garantizar la respuesta en término.
- d. 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.
- e. Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.
- f. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.

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 han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB.

Cordialmente,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy del Pilar Cubillos Rodríguez – Profesional Contratista		19/08/2022
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		19/08/2022
Revisó 2:			
Aprobó:			
CC:	No aplica		
Anexos	No aplica		
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 del Director General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER.			