



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRS Abril de 2022**

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 abril 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 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 abril de 2022.

En el mes de abril se analizaron veinte (20) requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a diez y nueve (19) peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad y un (1) un requerimiento realizado por el WhatsApp de la línea móvil de atención a la ciudadanía y registrada por la Entidad. Por otro lado, ningún ciudadano 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 abril de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2022.

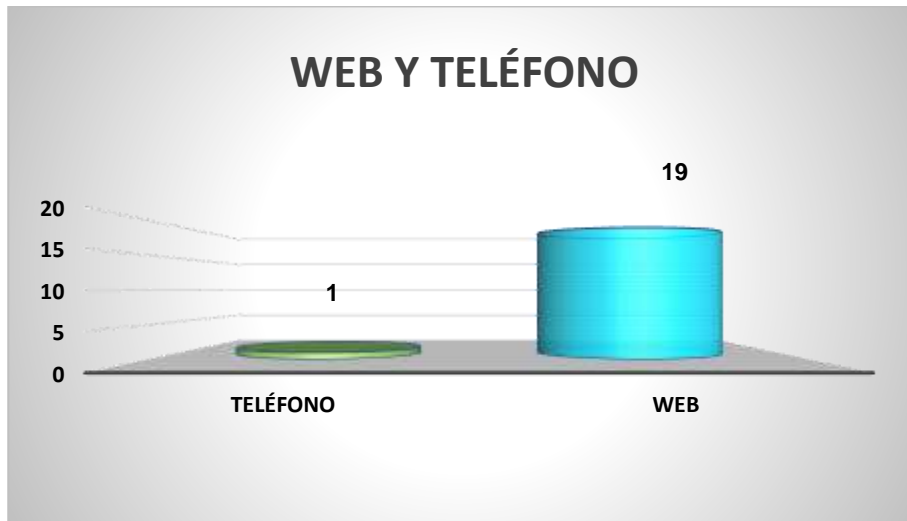
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, cuarenta y siete (47) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas por el ciudadano	19	28,36%
Registradas Propios	1	1,49%
Recibidas	47	70,15%
Total General	67	100%

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

Canales de interacción

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

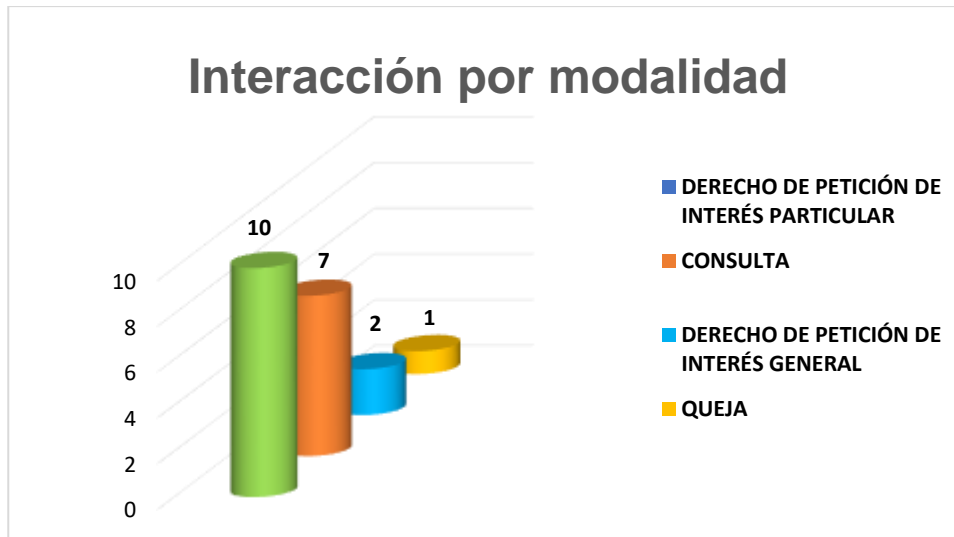


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de abril el 95% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB, sin embargo, el otro 5% corresponde a un registro realizado por la entidad y solicitado mediante la línea móvil de atención.

2. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican 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 abril de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	50%
CONSULTA	7	35%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	10%
QUEJA	1	5%
Total general	20	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

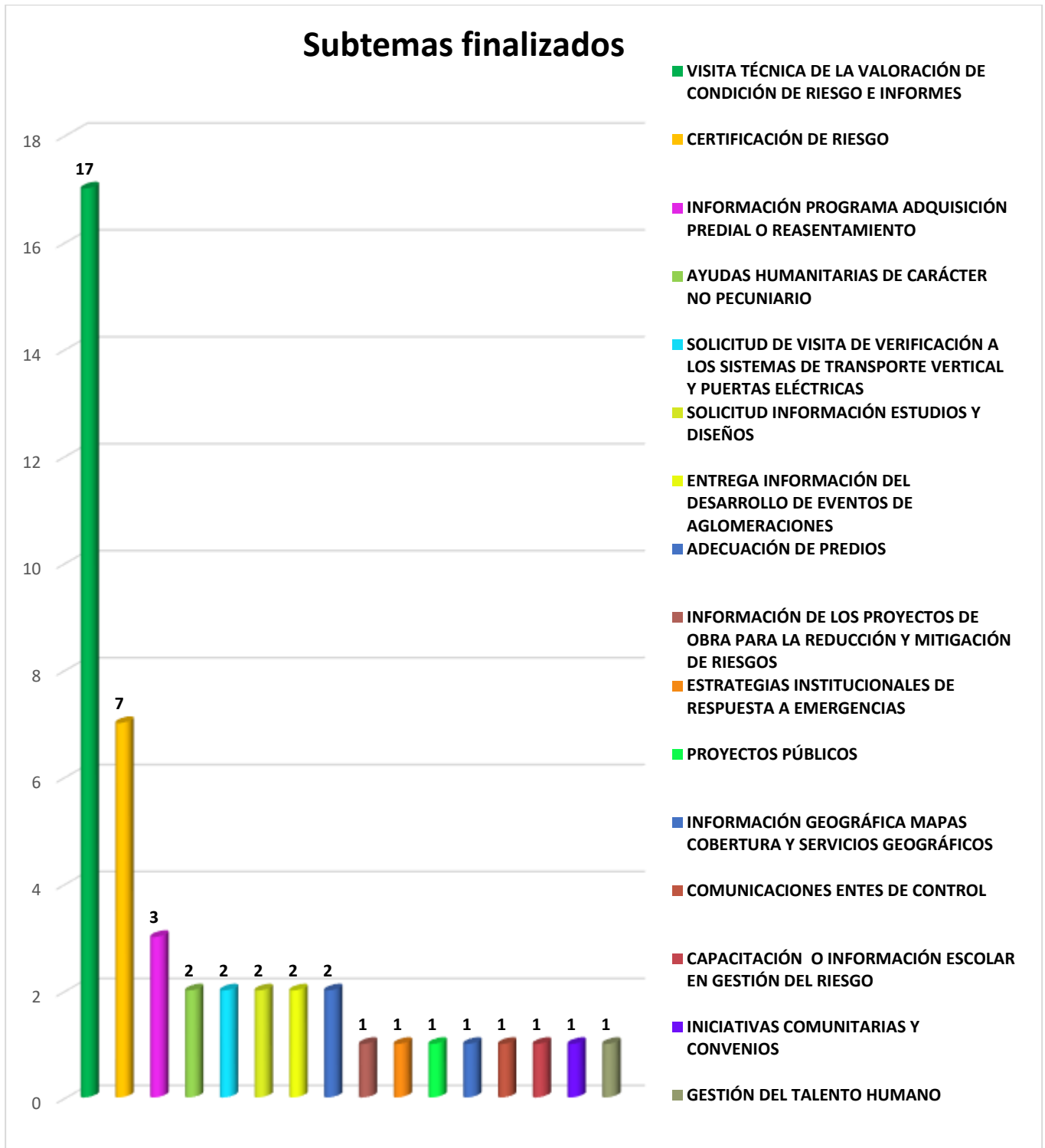
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2022.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de abril de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Derecho de petición de interés particular” con el cincuenta (50%), seguido de “Consulta” con el treinta y cinco (35%), y “Derecho de petición de interés General” con diez (10%), por último “Queja” con el cinco (5%) respectivamente.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de cuarenta y cinco (45) peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los

ciudadanos y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de abril de 2022 y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	17	37,78%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	7	15,56%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	3	6,67%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARÁCTER NO PECUNIARIO	2	4,44%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	2	4,44%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	2	4,44%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	4,44%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	2	4,44%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	1	2,22%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	2,22%
PROYECTOS PÚBLICOS	1	2,22%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	1	2,22%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	1	2,22%
CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN ESCOLAR EN GESTIÓN DEL RIESGO	1	2,22%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	2,22%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2,22%
Total general	45	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de abril fueron “Visita Técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el treinta y siete punto setenta y ocho (37,78%), “Certificación de Riesgo” con el quince punto cincuenta y seis (15,56%), “Información programa adquisición predial o reasentamiento” con el seis punto sesenta y siete (6,67%), seguido de “Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Solicitud información estudios y diseños”, “Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones”, y “Adecuación de predios” con un cuatro punto cuarenta y cuatro (4,44), cada uno.

Entre los subtemas menos requeridos para el presente periodo se encuentran “Información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos”, “Estrategias Institucionales de respuesta a emergencias,” “Proyectos Públicos”, “Información Geográfica Mapas cobertura y Servicios Geográficos”, “Comunicaciones entes de control”, “Capacitación o Información escolar en gestión del riesgo”, “iniciativas comunitarias y convenios”, “gestión del talento humano” con un dos punto veintidós (2,22%) respectivamente.

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 abril de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	35,29%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	3	17,65%
SECRETARIA DE SALUD	2	11,76%
CODENSA	1	5,88%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	5,88%
IDPYBA	1	5,88%
UAESP	1	5,88%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	5,88%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	5,88%
Total general	17	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de abril de 2022 la entidad trasladó por no competencia diez y siete (17) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud de intervención por actividades económicas con productos no adecuados en la zona, reserva forestal y reporte de invasión rondas de quebradas, la no presencia de llamado a Policía Nacional, 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 abril 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 abril de 2022

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	37
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
Total general	8	37

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 abril de 2022

En el mes de abril de 2022 el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS ocho (8) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva			
Dependencia	Periodo Anterior	%	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37	100,00%	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%	0%
Total general	37	100%	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de abril la entidad emitió respuesta definitiva a treinta y siete (37) 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 abril de 2022, fue de veinticuatro (24) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, como se refleja a continuación.

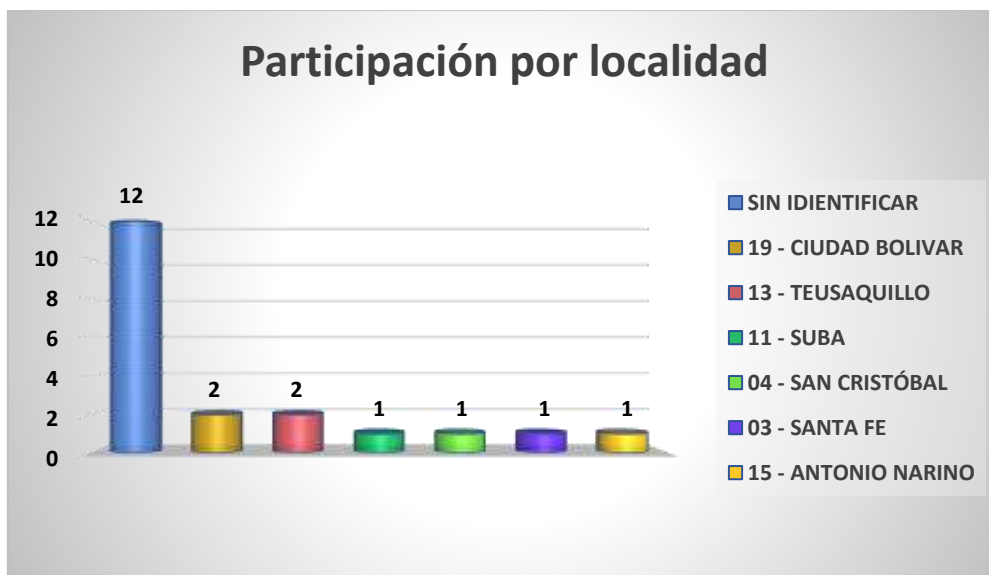
Tiempo promedio de respuesta					
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	27,04	11	23,31	9	24
Total general	27	11	23	9	24

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para el mes de abril de 2022, el sesenta (60%) 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 Ciudad Bolívar y Teusaquillo con el diez (10%) cada uno.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Suba, San Cristóbal, Santa Fe y Antonio Nariño con el cinco (5%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	60%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	10%
13 - TEUSAQUILLO	2	10%
11 - SUBA	1	5%
04 - SAN CRISTÓBAL	1	5%
03 - SANTA FE	1	5%
15 - ANTONIO NARINO	1	5%
Total general	20	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	10	50,29%
2	6	29,17%
1	2	10,46%
4	1	4,84%
3	1	5,24%
Total general	20	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el cincuenta punto veinte nueve (50,29%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el veintinueve punto diez y siete (29,17%) identificaron pertenecer al estrato 2, seguido por el estrato 1 para el cual se registra con el diez punto cuarenta y seis (10,46%) de participación ciudadana; el cuatro punto ochenta y cuatro (4,84%) registró pertenecer al estrato 4; y por último el cinco punto veinticuatro (5,24%) registró pertenecer al estrato 3.

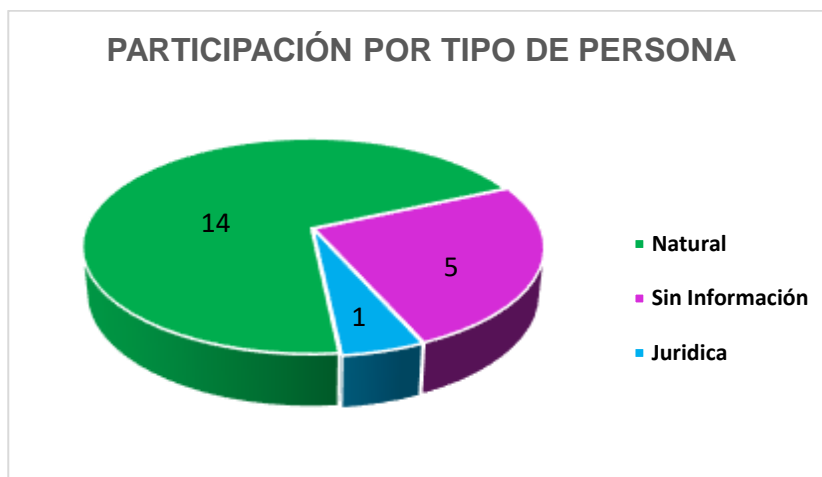
10. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	14	70%
Sin Información	5	25%
Jurídica	1	5%
Total general	20	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el setenta (70%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veinticinco (25%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el cinco (5%) como persona jurídica.

11. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	15	75%
Anónimo	5	25%
Total general	20	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

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

En el mes de abril de 2022 se evidenció que el setenta y cinco (75%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el veinticinco (25%) de los peticionarios que formularon sus requerimientos no suministró 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 abril de 2022.

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de abril de 2022 se registraron veinte (19) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha y una (1) por el canal



telefónico. No obstante, cuarenta y siete (47) 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 de abril fue “Derecho de petición de interés particular” con el cincuenta (50%), seguido de “Consulta” con el treinta (35%) de peticiones registradas.
- Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y cinco (45) requerimientos de los cuales, ocho (8) corresponden al periodo actual y treinta y siete (37) 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.
- El subtema más consultado para para el presente periodo fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el treinta y siete punto sesenta y ocho (37,78%).
- Para el mes abril de 2022 se trasladaron diez y siete (17) peticiones, siete (7) menos que en el mes de marzo de 2022 en el cual se dio traslado a veinte cuatro (24) 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, protección y reforestación, reporte de invasión rondas de quebradas, la no presencia de llamado a Policía Nacional, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.
- 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 sesenta (60%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de abril de 2022 para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veinticuatro (24) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.
- 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. Socialización y capacitación a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER sobre el manejo adecuado de las peticiones ciudadanas a través de video capsulas y charlas.
- f. 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.
- g. Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.
- h. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.
- i. Capacitar a los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD. (a solicitud de las dependencias o por demanda).
- j. 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 han presentado algunas inconsistencias en una de las cuentas de administrador, ya que el sistema está otorgando un (1) solo día en la fecha de asignación y vencimiento para gestionar la petición. Es importante mencionar que el caso fue notificado mediante el canal sugerido por la Secretaria General, pero aún no se registra respuesta al requerimiento.
- c. Se registraron fallas en las fechas de vencimiento ya que en algunos casos el sistema indicaba como fecha límite de respuesta los días domingo de acuerdo con el calendario. Es importante mencionar que el caso fue notificado mediante el canal



sugerido por la Secretaria General.

- d. Han surgido fallas en algunos casos que se requirió solicitar ampliación de información ya que el sistema Bogotá Te Escucha no actualizó los tiempos de acuerdo con los términos de ley. Es importante mencionar que el caso fue notificado mediante el canal sugerido por la Secretaria General.
- e. 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,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy del Pilar Cubillos Rodríguez – Profesional Contratista		18/05/2022
Revisó 1:	Bertha Lucia Rodríguez – Técnico Administrativo Grado 10		18/05/2022
Revisó 2:	Marco Bohórquez- Técnico Contratista		18/05/2022
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.			