



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

Para el presente periodo se estudiaron veinticuatro (24) requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por la ciudadanía a la entidad. Para el mes de enero 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 enero de 2022

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

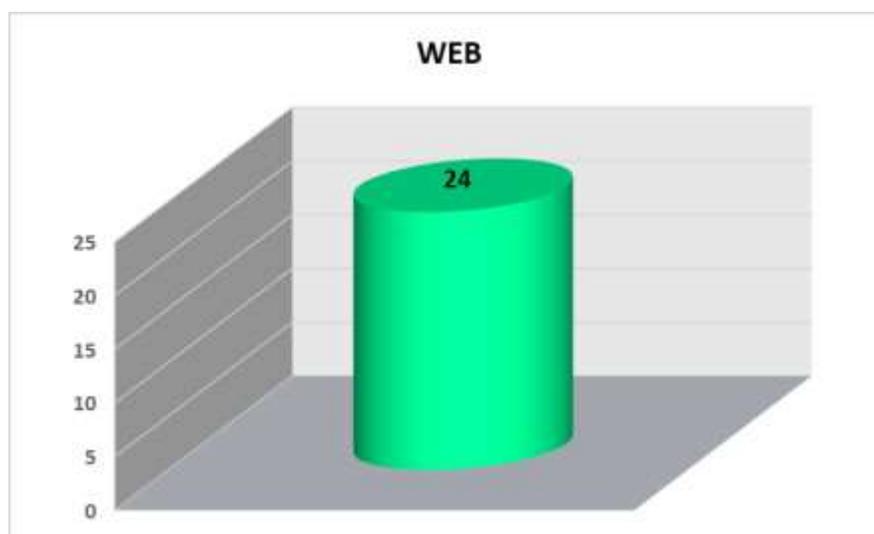
Igualmente es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, veintinueve (29) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	24	45%
Recibidas	29	55%
<b>Total General</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de enero de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2022

### Canales de interacción

En cuanto 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 enero de 2022

Respecto a la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de enero el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

## 2. Tipologías o Modalidades

A continuación, se detallan 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 enero de 2022

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13	54,17%
CONSULTA	9	37,50%
QUEJA	1	4,17%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4,17%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

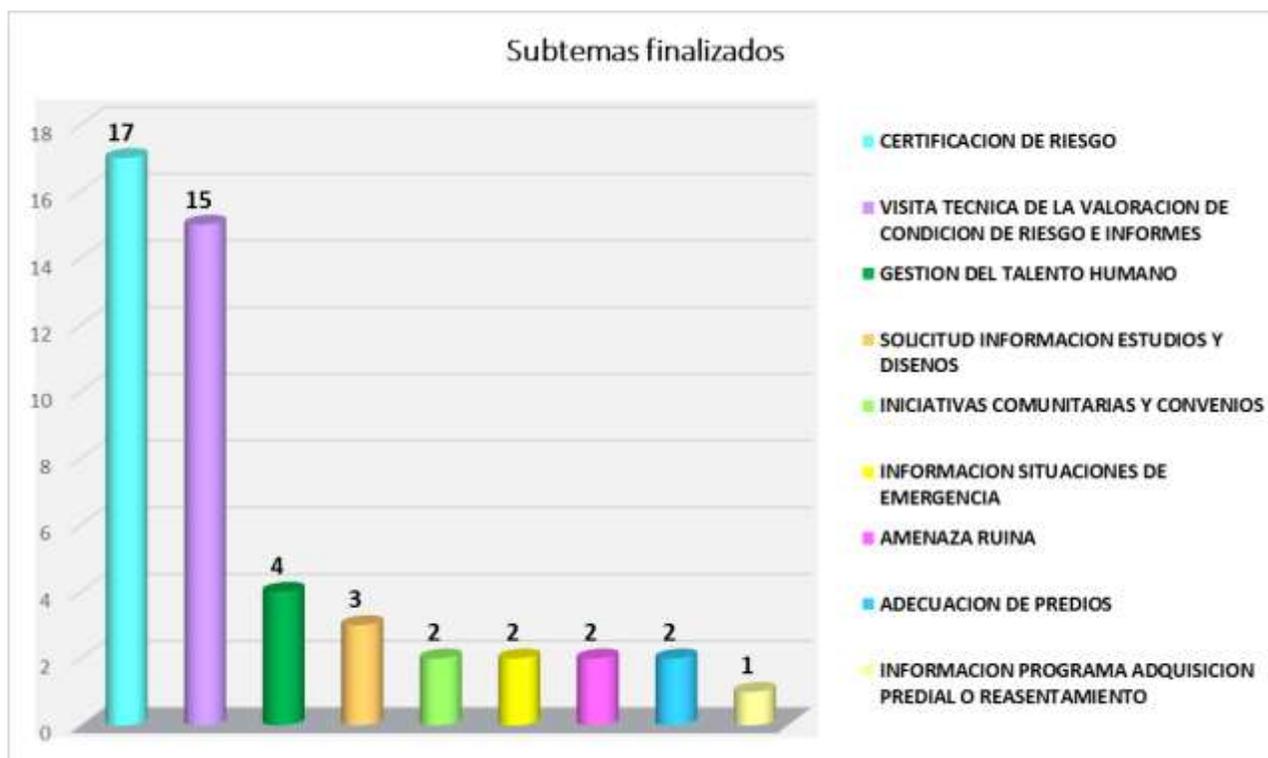
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

Teniendo en cuenta la información de la tabla y gráfica anterior para el mes de enero, la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Derecho de petición de interés particular” con el cincuenta y cuatro punto diecisiete (54,17%) y “Consulta” con el treinta y siete punto cincuenta (37,50%), seguido por “Queja” y “Derecho de petición de interés general”, con el cuatro punto diecisiete (4,17%) respectivamente.

## 3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se relacionan los subtemas de cuarenta y ocho (48) 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 enero y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	17	35,42%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	15	31,25%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	4	8,33%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	3	6,25%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	4,17%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	2	4,17%
AMENAZA RUINA	2	4,17%
ADECUACION DE PREDIOS	2	4,17%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	2,08%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

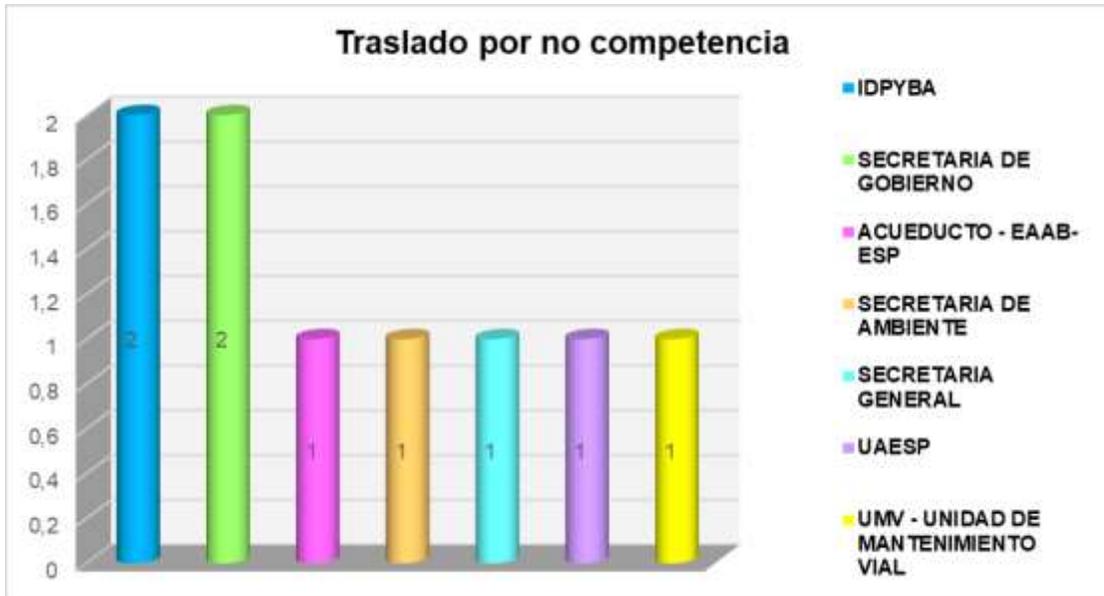
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2022

Teniendo en cuenta la gráfica y tabla anteriores, se muestra que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de enero fueron “Certificación de Riesgo” con el treinta y cinco punto cuarenta y dos (35,42%), seguido de “Visita Técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el treinta y uno punto veinticinco (31,25%), “Gestión de Talento Humano” con el ocho punto treinta y tres (8,33%), “ Solicitud Información Estudios y Diseños” con el seis punto veinticinco (6,25%), “Iniciativas comunitarias y convenios”, “Información situaciones de emergencia”, “Amenaza de ruina” y “Adecuación de predios” con el cuatro punto diecisiete (4,17%) respectivamente.

El subtema menos requerido para el presente periodo se encuentra, “Información programa de adquisición predial o reasentamiento” con el dos punto ocho (2,08%).

#### 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 enero de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
IDPYBA	2	22,22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	22,22%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	11,11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	11,11%
SECRETARIA GENERAL	1	11,11%
UAESP	1	11,11%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	11,11%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Después de la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de enero de 2022 la entidad trasladó por no competencia nueve (9) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud estado mantenimiento de vías, emergencias con animales en la vía pública, emergencias con especies arbóreas, aparente uso indebido a lotes vacíos, inconformidad por carretas de reciclaje en la vía, desechos de en las vías que generan contaminación, y demoras en la entrega de un proyecto vial, 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 enero 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 enero de 2022

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	44
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>44</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 enero de 2022



En el mes de enero el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS cuatro (4) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	60	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de enero la entidad emitió respuesta definitiva a sesenta (60) 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 enero de 2022, fue de veintiocho (28) 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	30	28	28	17	20	19	28
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

## 8. Participación por localidad

En cuanto a 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 enero de 2022

- Para el presente periodo el cuarenta y cinco punto ochenta y tres (45,83%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Chapinero, Usaquén y Kennedy registran como las localidades con el mayor número de requerimientos interpuestos por los ciudadanos con el doce punto cincuenta (12,50%), seguido de las localidades de Usme con el ocho punto treinta y tres (8,33%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: San Cristóbal y Bosa con el cuatro punto diecisiete (4,17%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	11	45,83%
02 - CHAPINERO	3	12,50%
01 - USAQUEN	3	12,50%
08 - KENNEDY	3	12,50%
05 - USME	2	8,33%
04 - SAN CRISTOBAL	1	4,17%
07 - BOSA	1	4,17%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

## 9. Participación por estrato

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	7	29,17%
2	5	20,83%
3	5	20,83%
4	4	16,67%
1	2	8,33%
5	1	4,17%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el veinte nueve punto diecisiete (29,17%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el veinte punto ochenta y tres (20,83%) identificaron pertenecer al estrato 2 y 3, seguido por el estrato 4 para el cual se registra un dieciséis punto sesenta y siete (16,67%) de participación ciudadana; por otra parte el estrato 1 con el ocho punto treinta y tres (8,33%) y por el último el cuatro punto diecisiete (4,17%) registro pertenecer al estrato 5.

## 10. Participación por requirente

Para el presente componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Natural	16	67%
Sin identificar	4	17%
Juridica	4	17%
<b>Total general</b>	<b>24</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 enero de 2022



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede determinar que, del total de las peticiones, el sesenta y siete (67%) de los ciudadanos se registraron como persona natural, con el diecisiete (17%) como persona jurídica y por último el diecisiete (17%) no se identificó al momento de realizar la petición

## 11. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Anónimo	4	17%
Identificado	20	83%
<b>Total general</b>	<b>24</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 enero de 2022

En el mes de enero se evidenció que el ochenta y tres (83%) de los ciudadanos se identificaron con nombre propio, mientras que el diecisiete (17%) de los peticionarios 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 enero de 2022

## 12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de enero de 2022 se registraron veinticuatro (24) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, veintinueve (29) 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 Secretaria General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.
- La modalidad más consultada para el presente periodo fue el “Derecho de petición de interés particular” con el cincuenta y cuatro punto diecisiete (54,17%) en comparación al periodo anterior que fue “Consulta” con el cuarenta y cuatro punto cuarenta y cuatro (44,44%).
- Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y ocho (48) requerimientos de los cuales, cuatro (4) corresponden al periodo actual y cuarenta y cuatro (44) 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” Certificación de riesgo” con el treinta y cinco punto cuarenta y dos (35,42%), en comparación al mes anterior que el subtema con más solicitudes ciudadanas fue “visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el veintiocho punto setenta y nueve (28,79%).



- Para el mes de enero se trasladaron tres (3) peticiones menos que en el mes de diciembre en el cual se dio traslado a doce (12) peticiones. No obstante, como se detalló en el punto 4 del presente informe persisten solicitudes que no corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Solicitud estado mantenimiento de vías, emergencias con animales en la vía pública, emergencias con especies arbóreas, aparente uso indebido a lotes vacíos, inconformidad por carretas de reciclaje en la vía, desechos de en las vías que generan contaminación, y demoras en la entrega de un proyecto vial.
- 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 cuarenta y cinco punto ochenta y tres (45,83%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de enero para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veintiocho (28) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente. Sin embargo, desde el IDIGER se continuará 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, para hacer más oportuno y se sigan 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. 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 las peticiones ciudadanas a través de video cápsulas 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. Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.
- g. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.
- h. 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).
- i. 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,

**MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohorquez - Técnico Contratista		16/02/2022
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		16/02/2022
Revisó 2:	Karol Pierangely Salinas López- Profesional Contratista		17/02/2022
Aprobó:			
CC:	No aplica		
Anexos	Reporte Gestión de Peticiones enero 2022 - IDIGER Tablas y Gráficas Reporte Gestión de Peticiones Diciembre 2021 - IDIGER Tablas y Gráficas		
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.			