



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

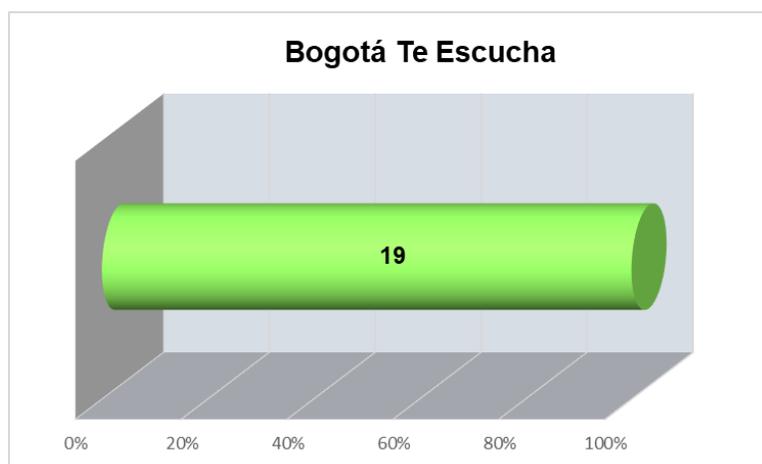
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las Peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de febrero de 2022.

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 febrero de 2022.**

En el mes de febrero se estudiaron diecinueve (19) requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad. Para el presente periodo 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 febrero de 2022

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

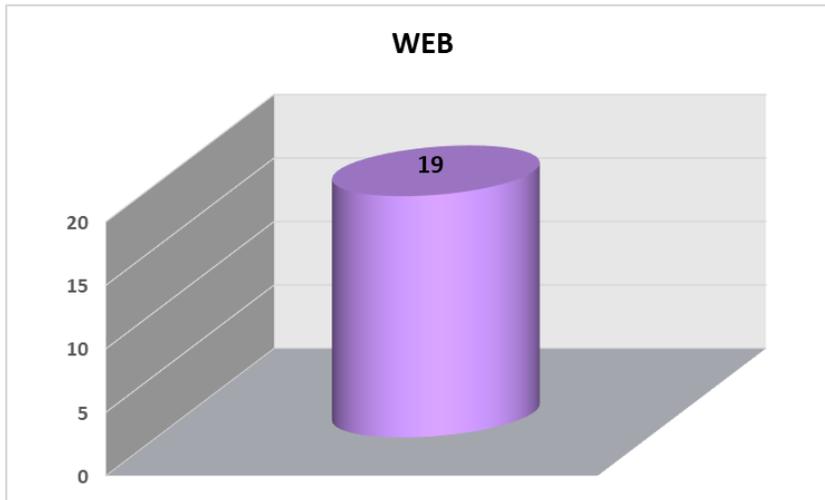
Además, es importante mencionar que adicional a las Peticiones registradas, cincuenta (50) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total Peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	19	28%
Recibidas	50	72%
<b>Total General</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

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

## 2. 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:

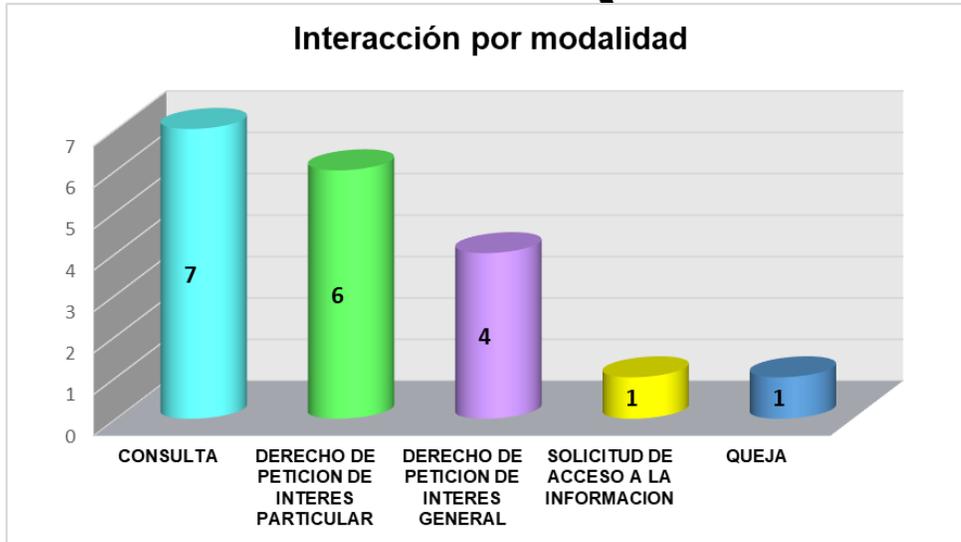


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2022

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

## 3. 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 febrero de 2022

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	7	36,84%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6	31,58%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	4	21,05%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	5,26%
QUEJA	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

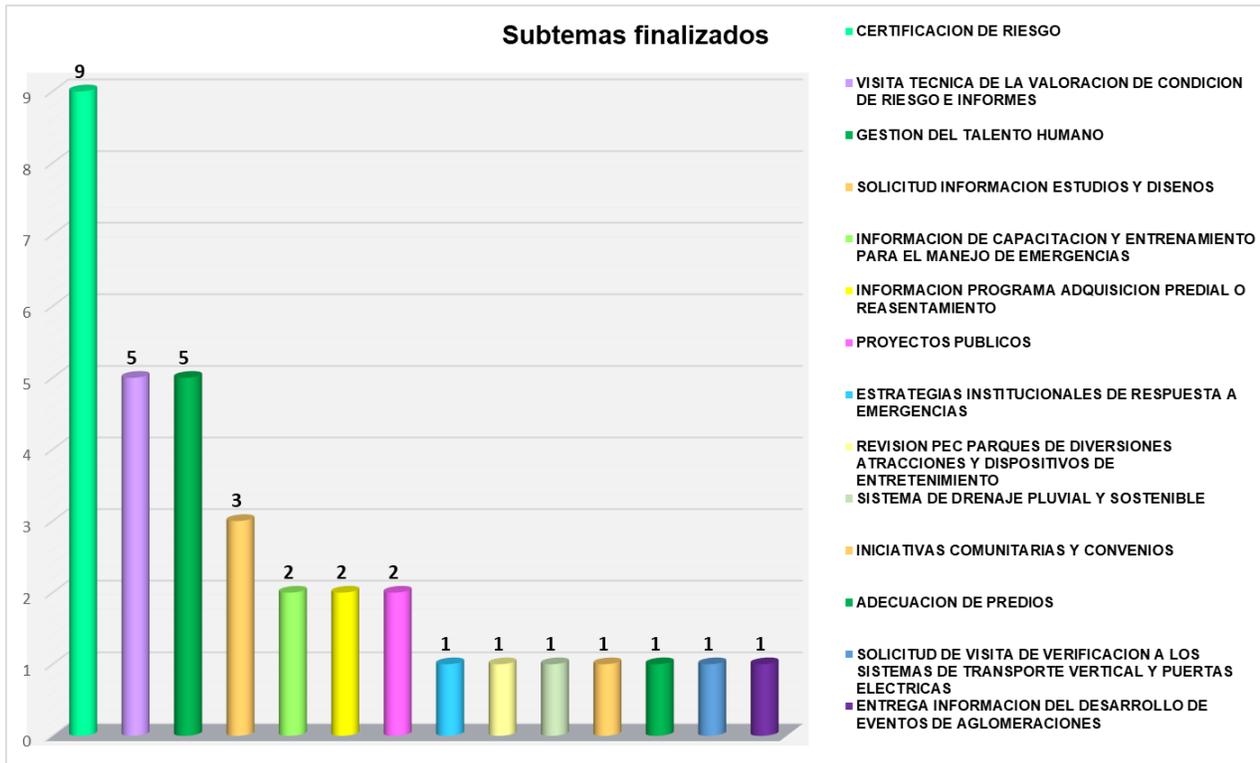
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

Analizando la información de la gráfica anterior para el mes de febrero la modalidad más frecuente en las Peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Consulta” con el treinta y seis punto ochenta y cuatro (36,84%) “Derecho de petición de interés particular” con el treinta y uno punto cincuenta y ocho (31,58%), seguido por “Derecho de petición de interés general” con el veintiuno punto cinco (21,05%) Por último “Solicitud de información” y “Queja” con el cinco punto veintiséis (5,26%) respectivamente.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de treinta y cinco (35) 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 febrero y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	9	25,71%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	5	14,29%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	14,29%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISENOS	3	8,57%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	5,71%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	2	5,71%
PROYECTOS PUBLICOS	2	5,71%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	2,86%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE ENTRETENIMIENTO	1	2,86%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	2,86%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	2,86%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	1	2,86%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	2,86%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

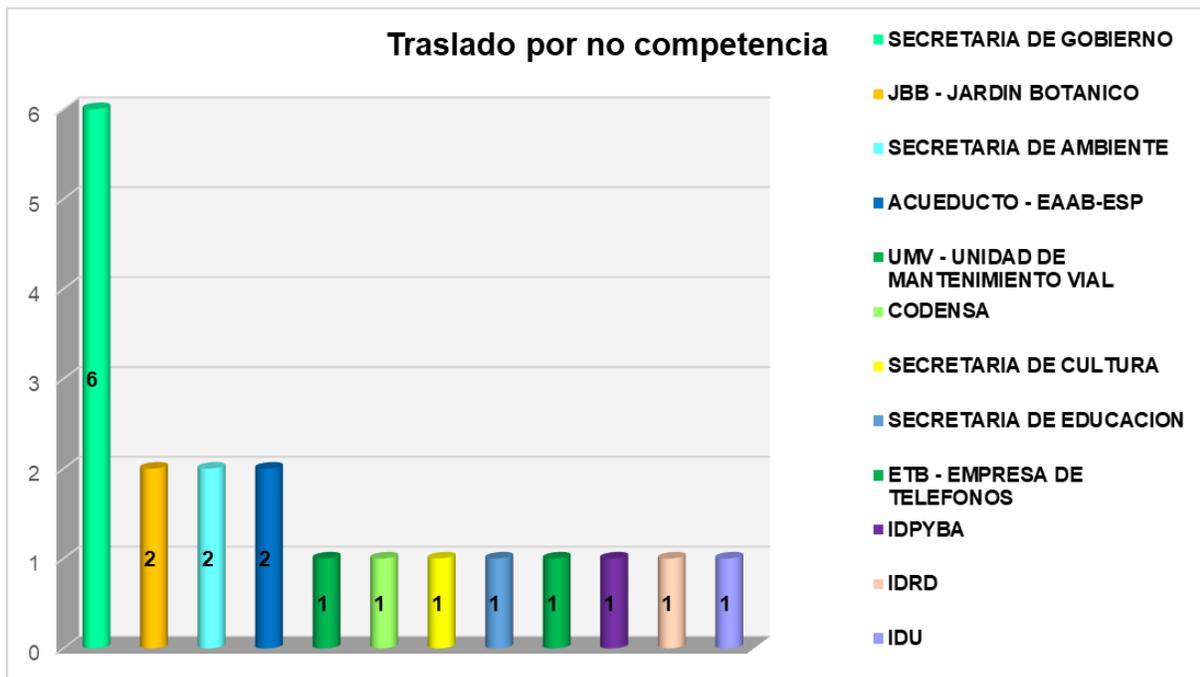
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2022

Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de febrero fueron “Certificación de Riesgo” con el veinticinco punto setenta y uno (25,71%), seguido de “Visita Técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” y “Gestión de Talento Humano” con el catorce punto veintinueve (14,29%) y “Solicitud Información Estudios y Diseños” con el ocho punto cincuenta y siete (8,57%), seguido de “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias”, Información programa Adquisición predial o reasentamiento” y “Proyectos Públicos” con el cinco punto setenta y uno (5,71%) cada uno.

Entre los subtemas menos requeridos para el presente periodo se encuentran “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Revisión PEC parques de diversiones atracciones y dispositivos de entretenimiento”, “Sistema de drenaje pluvial y sostenible”, “Iniciativas comunitarias y convenios”, “Adecuación de predios”, “Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones” con el dos punto ochenta y seis (2,86) respectivamente.

## 5. 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 febrero de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	30,00%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	10,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	10,00%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	10,00%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5,00%
CODENSA	1	5,00%
SECRETARIA DE CULTURA	1	5,00%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	5,00%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	5,00%
IDPYBA	1	5,00%
IDRD	1	5,00%
IDU	1	5,00%
<b>Total general</b>	<b>20</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 febrero de 2022

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de febrero de 2022 la entidad trasladó por no competencia veinte (20) Peticiones relacionadas con temas como: Solicitud de intervención por presencia de una serpiente, hurto de tapas de red de alcantarillado, solicitud de caminatas para tocar temas relacionados con el ambiente. intervención a especies arbóreas, estado y mantenimiento de vías, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

## 6. Subtemas Veedurías ciudadanas

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

## 7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de noviembre 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 febrero de 2022

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	27
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>27</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 febrero de 2022

En el mes de febrero 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	27	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>27</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 febrero de 2022

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de febrero la entidad emitió respuesta definitiva a veintisiete (27) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. 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 febrero de 2022, fue de veinte (20) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. Sin embargo, para este mes se registra un requerimiento catalogado en el sistema Bogotá Te Escucha como “Queja” y al que una vez realizado el estudio en el nivel 2 por parte de las Subdirección de Análisis se determinó que correspondía a un trámite relacionado con una visita técnica el cual debió ser modificado en el aplicativo como petición de consulta con un término de respuesta de 35 días hábiles.

Dado 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.

Tiempo promedio de respuesta					
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	13	17	35	20
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>20</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

## 9. 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 febrero de 2022

- Para el mes de febrero el sesenta y ocho punto cuarenta y dos (68,42%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- San Cristóbal se registra como la localidad con el mayor número de requerimientos interpuestos por los ciudadanos con el diez punto cincuenta y tres (10,53%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Usaquén, La Candelaria, Los Mártires y Suba con el cinco punto veintiséis (5,26%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	13	68,42%
04 - SAN CRISTOBAL	2	10,53%
01 - USAQUEN	1	5,26%
17 - LA CANDELARIA	1	5,26%
14 - LOS MARTIRES	1	5,26%
11 - SUBA	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

## 10. 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 febrero:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	7	36,84%
4	4	21,05%
2	3	15,79%
3	3	15,79%
1	1	5,26%
5	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el treinta y seis punto ochenta y cuatro (36,84%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el veintiuno punto cinco (21,05%) identificaron pertenecer al estrato 4, seguido por el estrato 2 y 3 para el cual se registra un quince punto setenta y nueve (15,79%) de participación ciudadana; y por último el cinco punto veintiséis (5,26%) registro pertenecer al estrato 1 y 5.

## 11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	12	63%
Sin identificar	4	21%
Jurídica	3	16%
<b>Total general</b>	<b>19</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 febrero de 2022



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las Peticiones, el sesenta y tres (63%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veintiuno (21%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el dieciséis (16%) como persona jurídica.

## 12. 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	79%
Anónimo	4	21%
<b>Total general</b>	<b>19</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 febrero de 2022

En el mes de febrero se evidenció que el setenta y nueve (79%) de los ciudadanos se identificaron con nombre propio, mientras que el veintiuno (21%) 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 febrero de 2022

### 13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de febrero de 2022 se registraron diecinueve (19) 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 Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.
- La modalidad más consultada para el presente periodo fue “Consulta” con el treinta y seis punto ochenta y cuatro (36,84%) en comparación al periodo anterior que fue “Derecho de petición de interés particular” que obtuvo el cincuenta y cuatro punto diecisiete (54,17%) de total de las Peticiones registradas.
- Se emitió respuesta definitiva a treinta y cinco (35) requerimientos de los cuales, ocho (8) corresponden al periodo actual y veintisiete (27) 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 veinticinco punto setenta y uno (25,71%)
- Para el mes febrero se trasladaron once (11) Peticiones más que en el mes de enero en el cual se dio traslado a nueve (9) 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 presencia de una serpiente, hurto de tapas de red de alcantarillado, solicitud de caminatas para tocar temas relacionados con el ambiente. intervención a especies arbóreas, estado y mantenimiento de vías, 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 y ocho punto cuarenta y dos (68,42%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de febrero para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veinte (20) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. Lo cual refleja una mejora en el tiempo de respuesta comparado al periodo anterior que fueron veintiocho (28) días hábiles. Sin embargo, para este mes se registra un requerimiento catalogado en el sistema Bogotá Te Escucha como “Queja” y al que una vez realizado el estudio en el nivel 2 por parte de las Subdirección de Análisis se determinó que correspondía a un trámite relacionado con una visita técnica, el cual debió ser modificado en el aplicativo como petición de consulta con el fin de que no se reportara como respuesta



extemporánea en los seguimientos realizados por la Secretaría General.

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 termino.
- 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 aun no se registra respuesta al requerimiento.
- c. 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		09/03/2022
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		10/03/2022
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.			