



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

En el mes de junio se analizaron quince (15) 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 junio de 2022

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

Además es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, treinta y tres (33) 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.

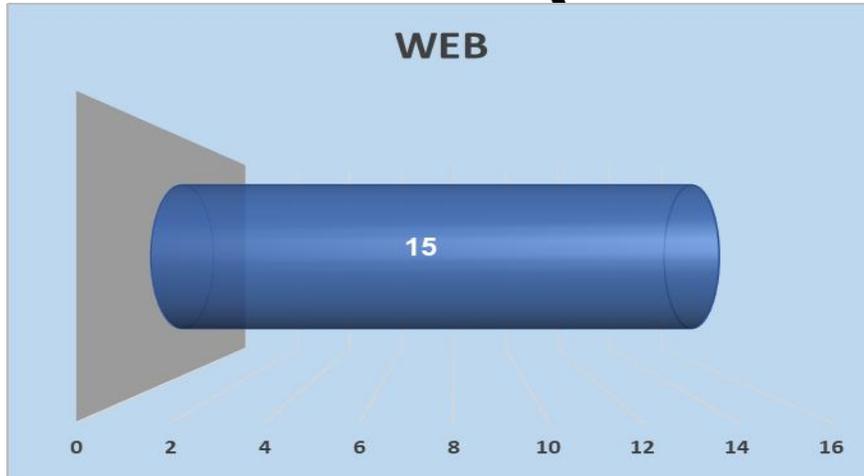
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
REGISTRADAS POR EL CIUDADANO	15	49,32%
RECIBIDAS	33	50,68%
Total General	48	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de junio de 2022

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



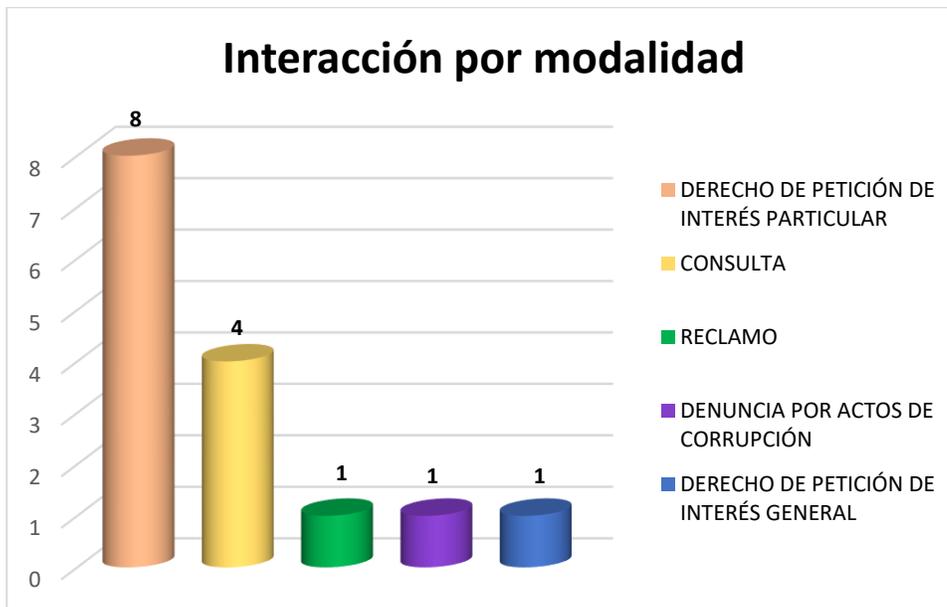
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de Junio 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 junio de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8	53,33%
CONSULTA	4	26,67%
RECLAMO	1	6,67%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	6,67%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	6,67%
Total general	15	100%

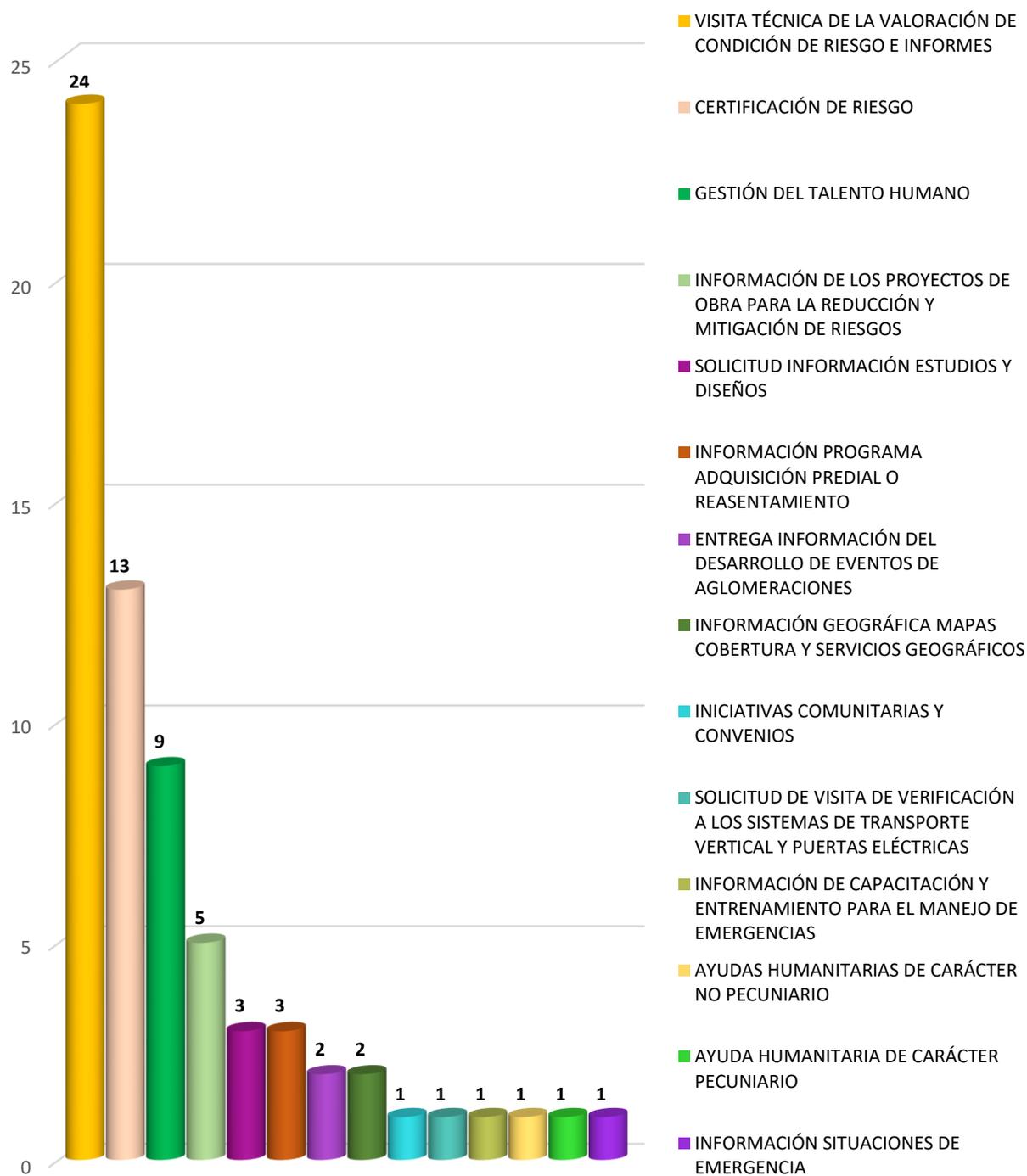
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2022.

De acuerdo al análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de junio de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el cincuenta y tres punto treinta y tres (53,33%), seguido de “Consulta” con el veintiséis punto sesenta y siete (26,67%), “Reclamo” y “Denuncia por Actos de corrupción” “Derecho de Petición de Interés General” con el seis punto sesenta y siete (6,67%), respectivamente.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de sesenta y siete (67) 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 junio 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 junio de 2022

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	24	35,82%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	13	19,40%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	13,43%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	5	7,46%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	3	4,48%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	3	4,48%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	2,99%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	2	2,99%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	1,49%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	1	1,49%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	1,49%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARÁCTER NO PECUNIARIO	1	1,49%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1	1,49%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	1,49%
Total general	67	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

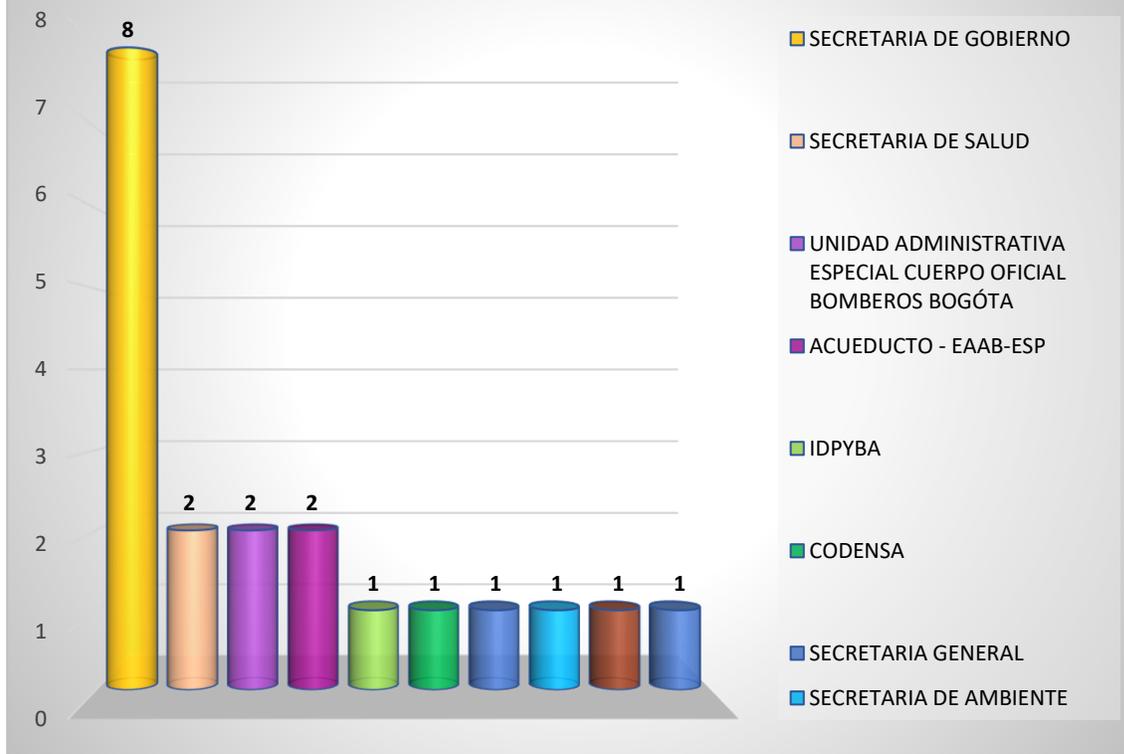
Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de junio fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con el treinta y cinco punto ochenta y dos (35,82%), “Certificación de Riesgo” con el diez y nueve punto cuarenta (19,40%), “Gestión de Talento Humano” con el trece punto cuarenta y tres (13,43%), “ Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos” con un siete punto cuarenta y seis (7,46%), Seguido de “Solicitud de Información de Estudios y Diseños” e “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” con un cuatro punto cuarenta y ocho (4,48%) respectivamente.

Entre los subtemas menos requeridos para el presente periodo se encuentran “Iniciativas Comunitarias” “Solicitud de Visita de Verificación a los sistemas de Transporte vertical y puestas eléctricas”, Información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias”, “Ayuda Humanitaria de Carácter no Pecuniario”, Ayuda Humanitaria de Carácter Pecuniario”, e “Información Situaciones de Emergencia “con el uno punto cuarenta y nueve (1,49%) cada uno.

4. Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	40,00%
SECRETARIA DE SALUD	2	10,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGÓTA	2	10,00%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	10,00%
IDPYBA	1	5,00%
CODENSA	1	5,00%
SECRETARIA GENERAL	1	5,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	5,00%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1	5,00%
IDRD	1	5,00%
Total general	20	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de junio de 2022 la entidad trasladó por no competencia veinte (20) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud de intervención por actividades económicas con productos no adecuados en la zona, 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 junio 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 junio de 2022

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva	
Dependencia	Periodo Actual
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0
Total general	10

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 junio de 2022

En el mes de junio el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS diez (10) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	57	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	57	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de junio la entidad emitió respuesta definitiva a cincuenta y siete (57) 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 junio de 2022, fue de diez y nueve (19) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 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	FELICITACION	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	18	16	12	19
Total general	23	18	16	12	19

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

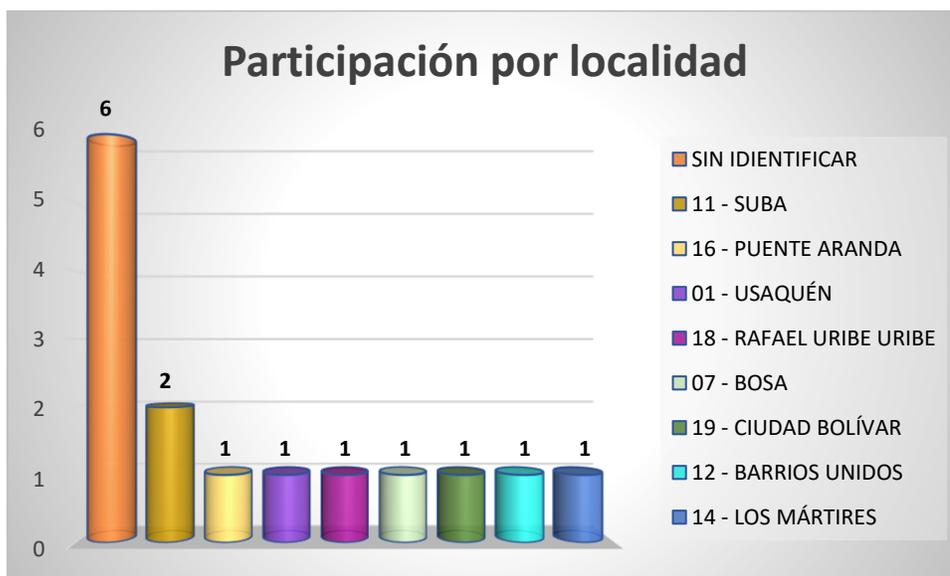
Según la tabla anterior y una vez validados los requerimientos que fueron clasificados como derecho de petición de Interés General e Interés Particular, se pudo evidenciar que estos tienen reportado como fecha de inicio de términos de ley antes del 18 de mayo de 2022, lo cual se da a entender que los tiempos de respuesta cumplen de acuerdo a la normatividad en vigencia para la fecha como lo indica el decreto 491 de marzo de 2020, el cual determina que para estas tipologías se cuenta con 30 días hábiles para su respuesta definitiva.

Según lo anterior en la siguiente imagen se evidencia que de acuerdo con la fecha de inicio de términos de ley y los días reportados de gestión. A los requerimientos relacionados como derecho de petición de interés particular o general, se les dio respuesta en termino.

Número petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Días para el vencimiento	Número radicado salida	Fecha finalización	Días gestión
1414582022	07/04/2022	08/04/2022	12/05/2022 14:32	02/06/2022	9	2022EE8989	13/06/2022	22
1619092022	26/04/2022	27/04/2022	26/04/2022 15:58	17/05/2022	2	2022EE8509	06/06/2022	28
1629542022	26/04/2022	27/04/2022	27/04/2022 08:08	17/05/2022	2	2022EE8488	06/06/2022	28
1643882022	27/04/2022	28/04/2022	28/04/2022 08:49	18/05/2022	2	2022EE8611	07/06/2022	28
1679292022	29/04/2022	02/05/2022	10/05/2022 09:14	31/05/2022	14	2022EE8256	01/06/2022	16
1685612022	29/04/2022	02/05/2022	02/05/2022 12:48	23/05/2022	2	2022EE8854	10/06/2022	28
1880072022	13/05/2022	16/05/2022	13/05/2022 15:12	06/06/2022	8	2022EE8988	15/06/2022	22
1709152022	02/05/2022	03/05/2022	09/05/2022 18:32	31/05/2022	6	2022EE8987	13/06/2022	24
1877652022	13/05/2022	16/05/2022	13/05/2022 14:55	06/06/2022	14	2022EE8608	07/06/2022	16
1807452022	09/05/2022	10/05/2022	10/05/2022 16:09	01/06/2022	2	2022EE9231	21/06/2022	28
1787102022	06/05/2022	09/05/2022	09/05/2022 10:22	27/05/2022	4	2022EE8986	14/06/2022	26
1785742022	06/05/2022	09/05/2022	09/05/2022 10:17	27/05/2022	2	2022ee9181	16/06/2022	28
1807512022	09/05/2022	10/05/2022	12/05/2022 10:48	22/06/2022	27	2022ER7620	21/06/2022	27
1598822022	25/04/2022	26/04/2022	25/04/2022 11:37	05/06/2022	28	2022ER6243	03/06/2022	28

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 junio de 2022

- Para el mes de junio de 2022, el cuarenta (40%) 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 trece (13%).
-

- Por otro lado, las localidades con menor participación con un siete (7%) corresponden a Puente Aranda, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, Bosa, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos y Los Mártires respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	6	40%
11 - SUBA	2	13%
16 - PUENTE ARANDA	1	7%
01 - USAQUÉN	1	7%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	7%
07 - BOSA	1	7%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	1	7%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	7%
14 - LOS MÁRTIRES	1	7%
Total general	15	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	9	60,00%
4	3	20,00%
2	2	13,33%
3	1	6,67%
Total general	15	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2022

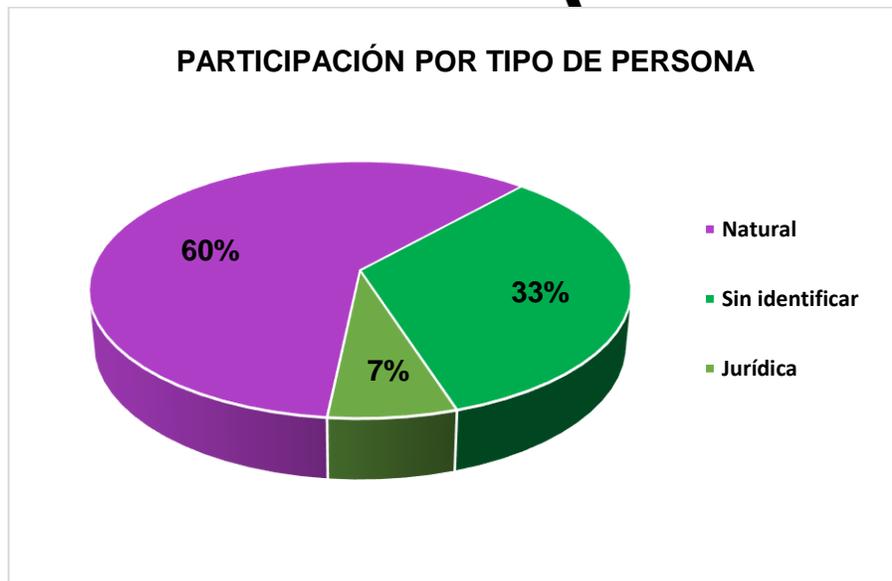
De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el sesenta (60%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el veinte (20%) identificaron pertenecer al estrato 4, seguido por el estrato 2 para el cual se registra un trece punto treinta y tres (13,33%) de participación ciudadana; y por último el seis punto sesenta y siete (6,67%) registro pertenecer al estrato 3.

10. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	9	60%
Sin identificar	5	33%
Jurídica	1	7%
Total general	15	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2022



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el sesenta (60%) de los ciudadanos(as) se registró como persona natural, el treinta y tres (33%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el siete (7%) como persona jurídica.

11. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	10	67%
Anónimo	5	33%
Total general	15	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

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

En el mes de junio de 2022 se evidenció que el sesenta y siete (67%) de los ciudadanos(as) se identificó con nombre propio, mientras que el treinta y tres (33%) de los peticionarios(as) 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 junio de 2022

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de junio de 2022 se registraron quince (15) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, treinta y tres (33) 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 junio fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el cincuenta y tres punto treinta y tres (53,33%), seguido de “Consulta” con un veinte seis punto sesenta y siete (26,67%) de peticiones registradas.
- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y siete (67) requerimientos de los cuales, diez (10) corresponden al periodo actual y cincuenta y siete (57) 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 de junio de 2022 fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el treinta y cinco punto ochenta y dos (35,82%).
- Para el mes junio de 2022 se trasladaron veinte (20) peticiones, doce (12) menos que en el mes de mayo de 2022 en el cual se dio traslado a treinta y dos (32) 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 rondas de quebradas, alumbrado público y basuras, 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 cuarenta (40%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de junio de 2022 para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de diez y nueve (19) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta. Esta información se valida de acuerdo con las fechas en las que se realizan las peticiones y lo estipulado en el decreto 491 de marzo de 2020 y Ley 1755 de mayo 18 de 2020, donde efectivamente los Derechos de petición de Interés General e Interés Particular tienen reportado como fecha de inicio de términos de ley antes del 18 de mayo de 2022, motivo por el cual los tiempos de respuesta cumplen de acuerdo a la normatividad en vigencia para la fecha como lo indica el decreto 491 de marzo de 2020.
- 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. 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 ha continuado con algunas inconsistencias y fallas en el sistema en la parametrización de fechas, ya que el sistema está otorgando un (1) solo día para 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.

Cordialmente,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy del Pilar Cubillos Rodriguez – Profesional Contratista		19/07/2022
Revisó 1:	Marco Bohorquez – Técnico Contratista		19/07/2022
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.			