



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

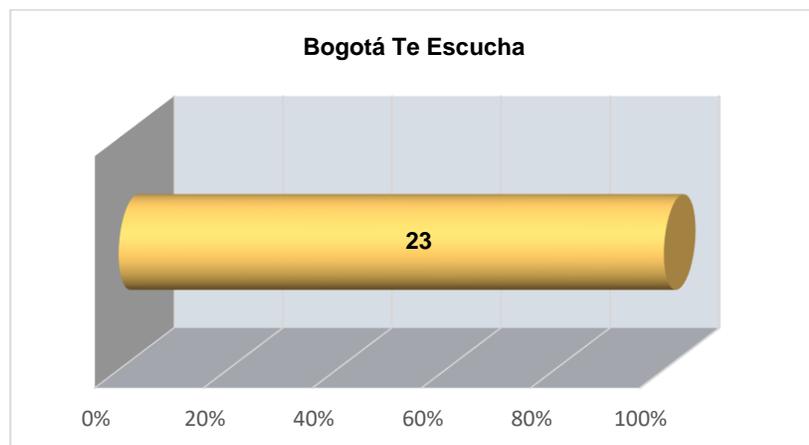
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de mayo de 2022.

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 mayo de 2022.

En el mes de febrero se estudiaron veintitrés (23) 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 mayo de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2022.

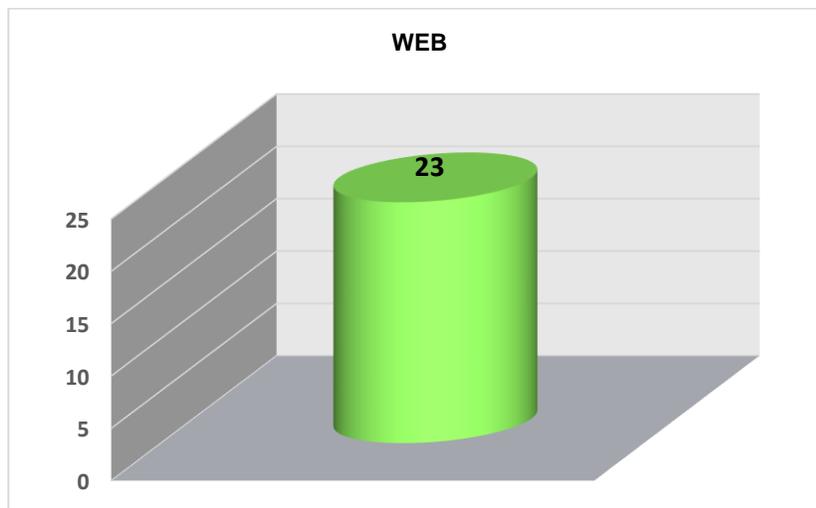
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, setenta y cuatro (74) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	23	24%
Recibidas	74	76%
Total General	97	100%

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

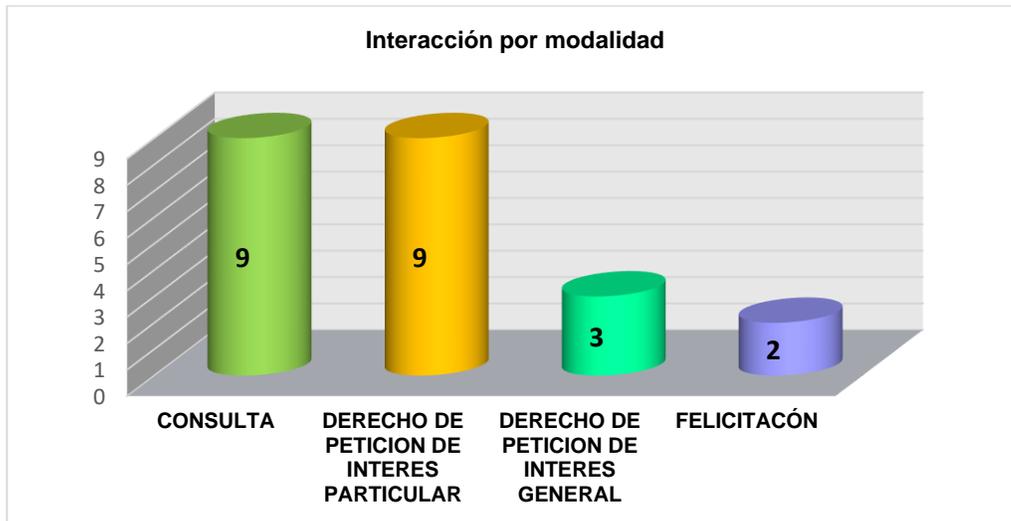


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de mayo el 100% de los ciudadanos 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.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	9	39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	13%
FELICITACIÓN	2	9%
Total general	23	100%

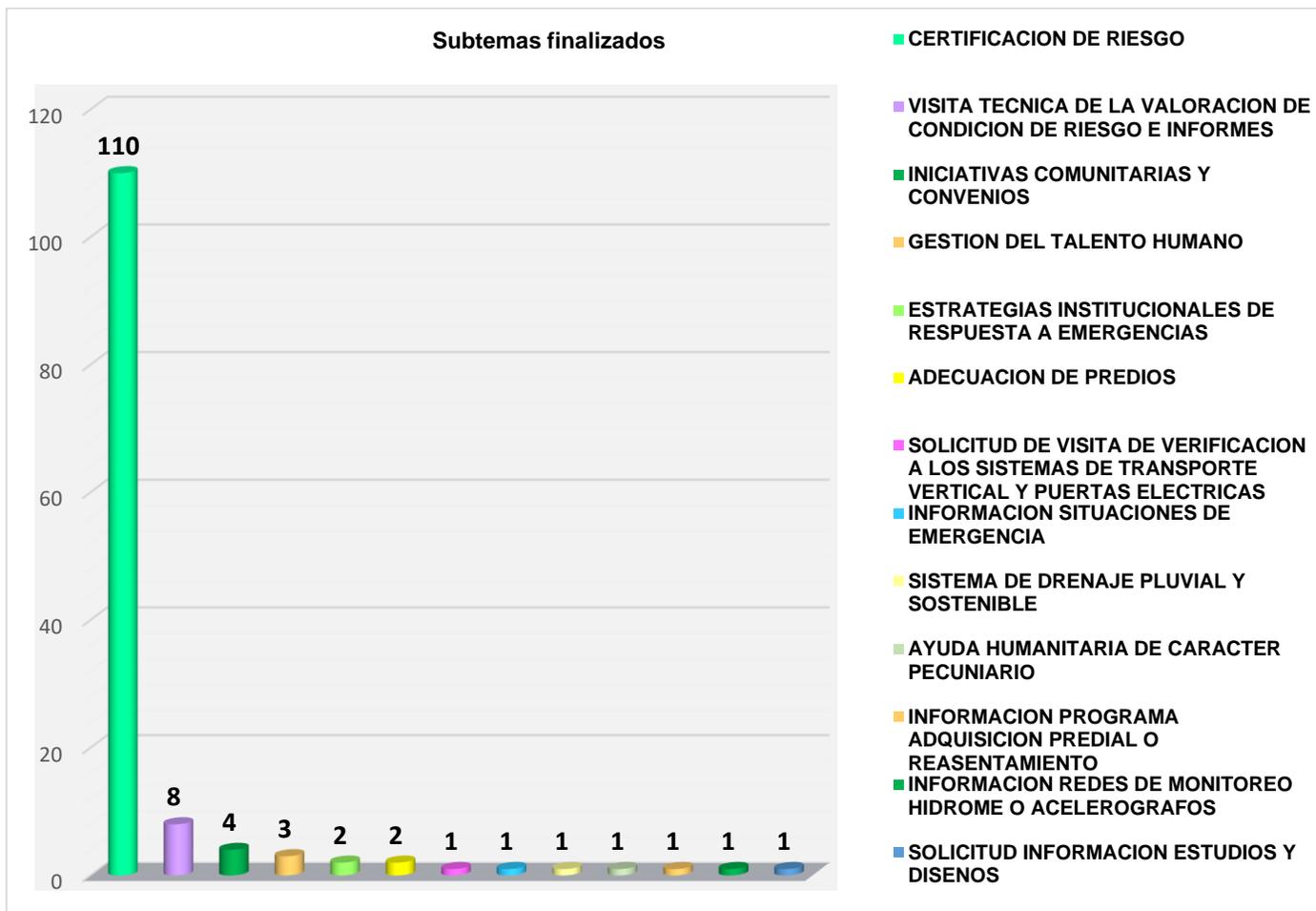
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de mayo de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Consulta” con el treinta y nueve (39%) seguido “Derecho de petición de interés particular” treinta y nueve (39%), seguido de “Derecho de petición de interés General” con el trece (13%), y con el nueve (9%), “Felicitaciones”.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de ciento treinta y seis (136) 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 mayo 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 mayo de 2022.

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	110	80,9%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	8	5,9%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	4	2,9%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	2,2%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	1,5%
ADECUACION DE PREDIOS	2	1,5%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	0,7%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	0,7%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	0,7%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	0,7%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	0,7%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	1	0,7%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	1	0,7%
Total general	136	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

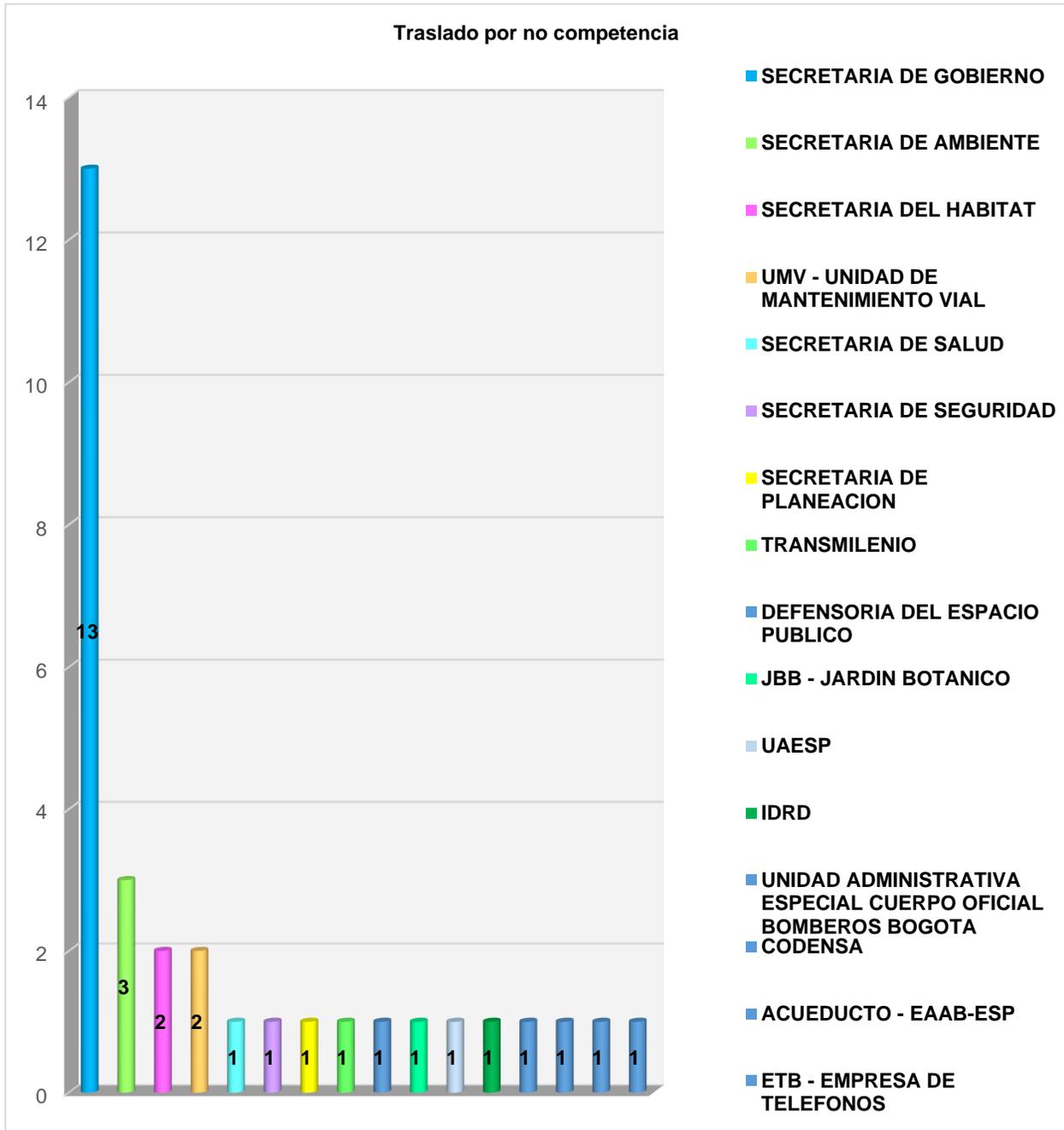
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2022

Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de mayo fueron “Certificación de Riesgo” con el ochenta y uno punto nueve (81.9%), seguido de “Visita Técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el cinco punto nueve (5.9%), “Iniciativas comunitarias y convenios” con el dos punto nueve (2.9%), seguido de “Gestión de Talento Humano” con el dos punto dos (2.2%) luego con el uno punto cinco (1.5%) “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias” y “adecuación de Predios” respectivamente.

Entre los subtemas menos requeridos para el presente periodo se encuentran “Estrategias Institucionales de respuesta a Emergencias”, “Adecuación de Predios”, “Solicitud de Visita de Verificación a los sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Información Situaciones De Emergencia”, “Sistema de Drenaje Pluvial y Sostenible”, “Ayuda Humanitaria de Carácter Pecuniario”, “Información programa adquisición predial o reasentamiento”, “Información Redes de Monitoreo Hidrome o Acelerógrafos” y “Solicitud información estudios y diseños” con el cero punto siete (0.7%) 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 mayo de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	13	41%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	9%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	6%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	6%
SECRETARIA DE SALUD	1	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3%
TRANSMILENIO	1	3%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	3%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	3%
UAESP	1	3%
IDRD	1	3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	3%
CODENSA	1	3%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	3%
Total general	32	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2022

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de mayo de 2022 la entidad trasladó por no competencia treinta y dos (32) 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 mayo 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 mayo de 2022

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva			
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	131	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0%
Total general	5	131	100%

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 mayo de 2022

En el mes de mayo de 2022 el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS cinco (5) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva			
Dependencia	Periodo Anterior	%	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	131	100,00%	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%	0%
Total general	131	100%	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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



Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de mayo la entidad emitió respuesta definitiva a treinta y cinco (35) 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 mayo de 2022, fue de treinta (30) días hábiles. No obstante, se presentó una falla en el manejo del Sistema con uno de los requerimientos, ya que no se actualizó el tipo de petición el cual correspondía a una certificación de riesgo. Trámite que al interior de la entidad en su momento contaba con 30 días hábiles para su respuesta según la normatividad aplicable para su fecha de gestión, lo que ocasionó que permaneciera como una “Solicitud de acceso a la información” aumentando los tiempos de respuesta.

Por otro lado, el caso antes mencionado fue objeto de estudio por parte del área de soporte de la Secretaría General mediante el caso **#0250499**, ya que sus fechas estaban mal parametrizadas en el sistema. Sin embargo, es importante mencionar que desde el IDIGER se dio respuesta en términos de Ley a la petición del ciudadano.

Tiempo promedio de respuesta								
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	RECLAMO	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	32	13	24	1	27	30	1	30
Total general	32	13	24	1	27	30	1	30

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para el mes de mayo de 2022, el cincuenta y siete (57%) 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 Tunjuelito, San Cristóbal y Teusaquillo con el nueve (9%) cada uno.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Rafael Uribe Uribe, Suba, Puente Aranda, Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén con el cuatro (4%) respectivamente.

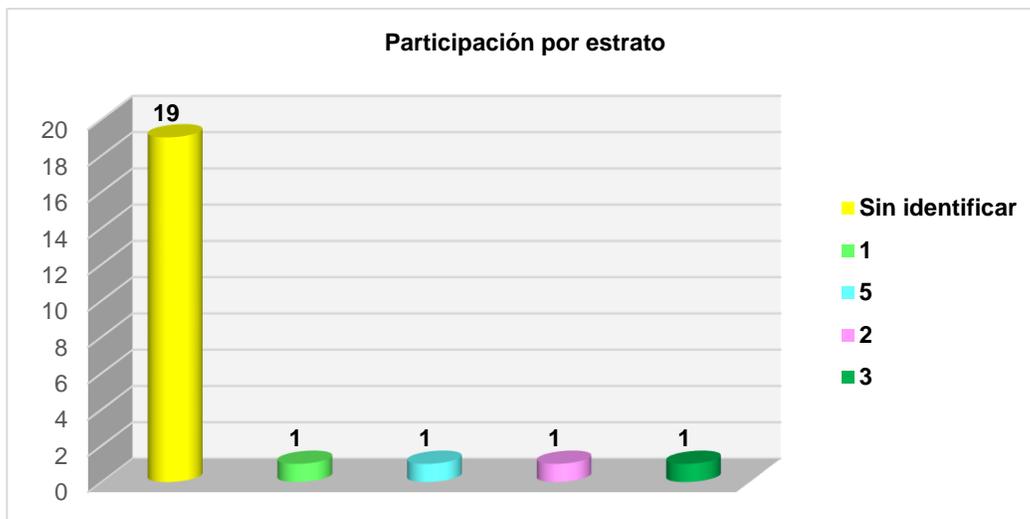
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	13	57%
06 - TUNJUELITO	2	9%
04 - SAN CRISTOBAL	2	9%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	4%
11 - SUBA	1	4%
16 - PUENTE ARANDA	1	4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	4%
10 - ENGATIVA	1	4%
01 - USAQUEN	1	4%
Total general	23	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	19	83%
1	1	4%
5	1	4%
2	1	4%
3	1	4%
Total general	23	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

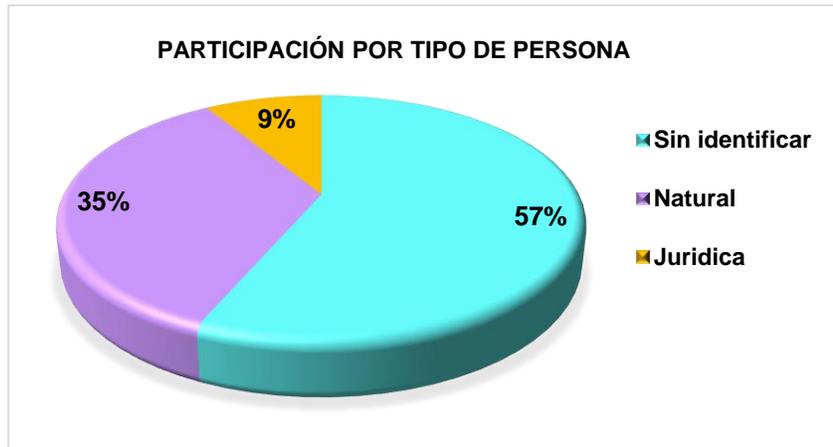
De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el ochenta y tres (83%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha. sin embargo, el restante de los peticionarios se identificó con los estratos 1, 5, 2 y 3 representados con el cuatro (4%) cada uno respectivamente.

10. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Sin identificar	13	57%
Natural	8	35%
Jurídica	2	9%
Total general	23	100%

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el cincuenta y siete (57%) no se identificó, el treinta y cinco (35%) de los ciudadanos se registró como persona natural 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 identifica como se identificó el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	10	79%
Anónimo	13	21%
Total general	23	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

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

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

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de mayo de 2022 se registraron veintitrés (23) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y cuatro (74) 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 mayo fue “Derecho de petición de interés particular” y “Consulta” con el treinta y nueve (39%) cada una respectivamente.
- Se emitió respuesta definitiva a ciento treinta y seis (136) requerimientos de los cuales, cinco (5) corresponden al periodo actual y ciento treinta y uno (131) 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 ochenta y uno (81%).
- Para el mes mayo de 2022 se trasladaron treinta y dos (32) peticiones, veintitrés (23) más que en el mes de abril de 2022 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 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 las solicitantes tienden a no dejar un registro sobre la localidad de los hechos, para este periodo el cincuenta y siete (57%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de mayo de 2022 para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de treinta (30) días hábiles, incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días hábiles para la emisión de la respuesta. No obstante, se presentó un aumento en los días de respuesta de un requerimiento de certificación de riesgo que ingresó como “solicitud de información” y no se le generó cambio de petición, el cual al interior de la entidad tiene un tiempo de respuesta de 30 días hábiles, por ser una petición de interés particular según la normatividad aplicable en el periodo evaluado.

Por lo anterior, se realizaron las recomendaciones al administrador, tendientes a la mejora en el manejo del sistema.

Igualmente, el caso fue objeto de estudio por parte del área de soporte de la Secretaría General mediante el caso **#0250499**, ya que sus fechas estaban mal parametrizadas en el sistema. Sin embargo, es importante mencionar que desde el IDIGER se dio respuesta en términos de Ley a la petición del ciudadano.

- 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. Continúan las 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 los casos han sido notificados 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:	Marco Bohórquez - Técnico Contratista		21/06/2022
Revisó 1:	Narda Natagaima – Profesional grado 12		21/06/2022
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.			