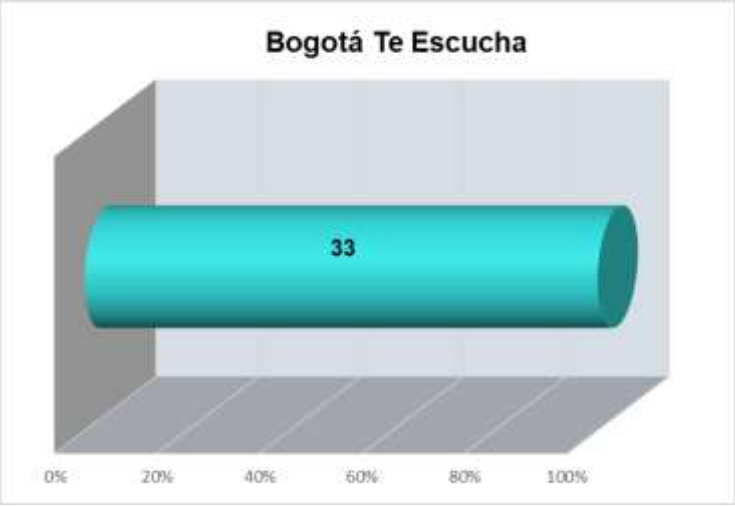
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD octubre de 2022

En el presente informe de PQRSD, 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 octubre 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 octubre de 2022.

En el mes de octubre se analizaron treinta y tres (33) 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 octubre de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022

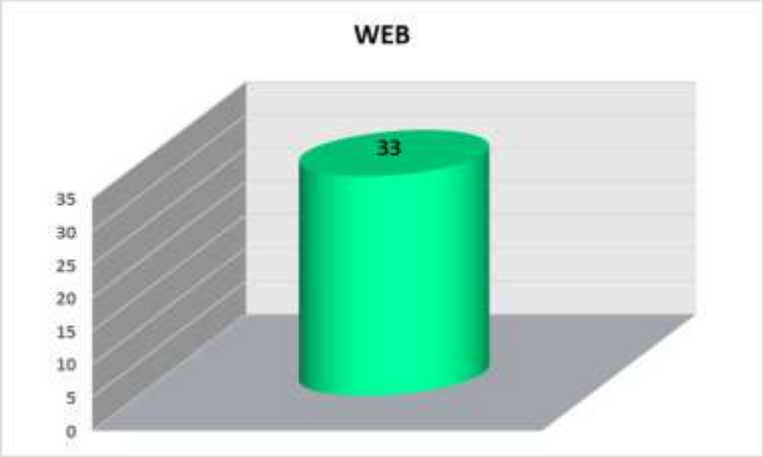
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, sesenta y tres (63) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	**Cantidad**	**%**
Registradas	33	32%
Recibidas	71	68%
Total General	104	**100%**

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

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de octubre el 100% de los ciudadanos(as) 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 la ciudadanía.

Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022.

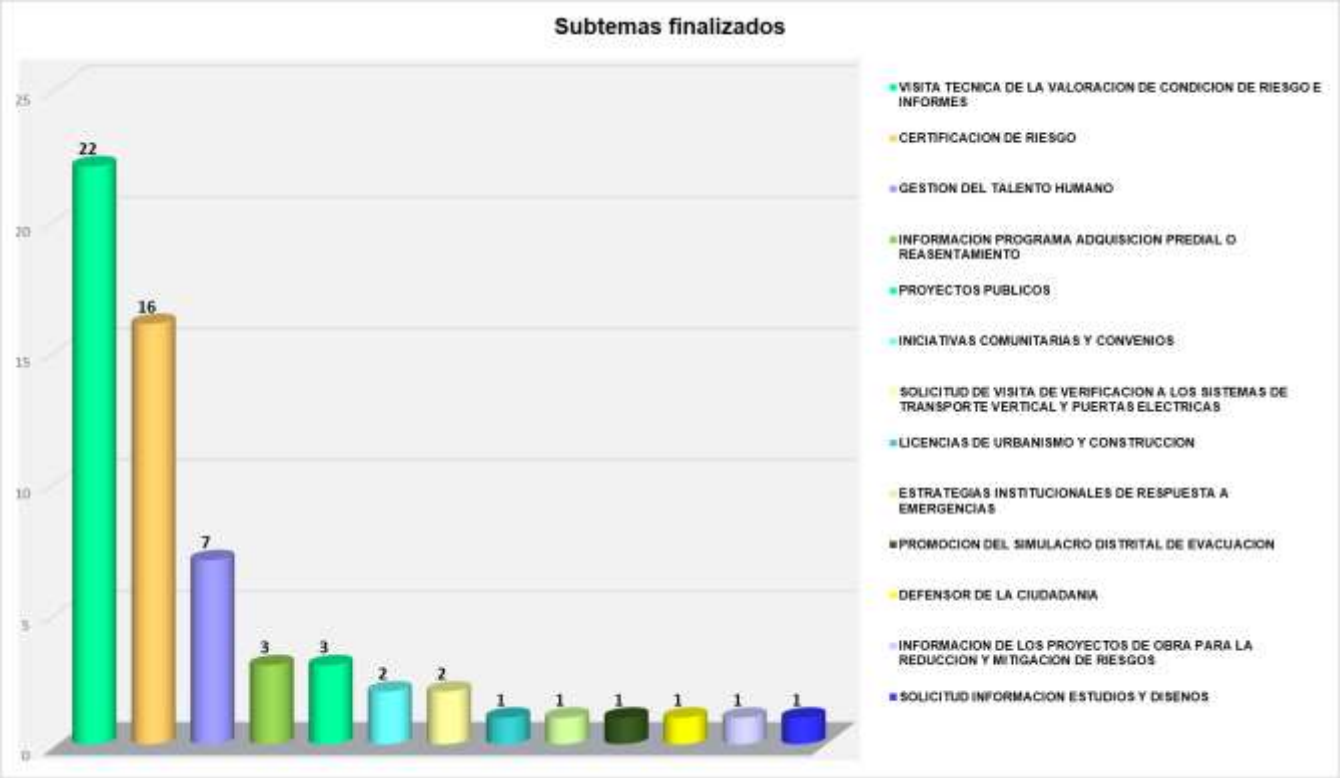
Interacción por modalidad		
Tipo de petición	**Cantidad**	**%**
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	39,39%
CONSULTA	11	33,33%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	9,09%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	6,06%
QUEJA	2	6,06%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	3,03%
RECLAMO	1	3,03%
Total general	**33**	**100%**

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de octubre de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por las personas fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 39.39, seguido de “Consulta” con el 33,33%, las modalidades menos utilizadas fueron “Denuncia por actos de corrupción” y” Reclamo” con el 3,03 % cada uno.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de sesenta y un (61) 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 octubre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022

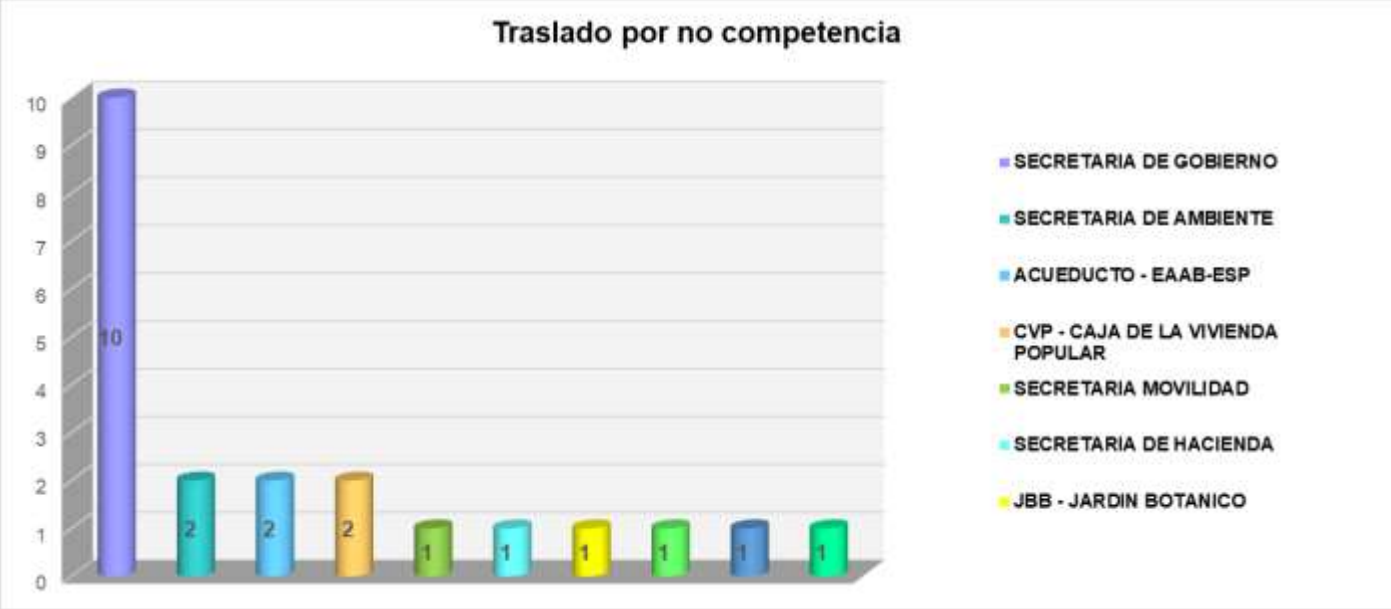
Subtemas	Cantidad	%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	22	36,07%
CERTIFICACION DE RIESGO	16	26,23%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	11,48%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	3	4,92%
PROYECTOS PUBLICOS	3	4,92%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	3,28%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	3,28%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	1	1,64%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	1,64%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	1,64%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	1,64%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	1,64%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	1	1,64%
Total general	**61**	**100%**

Tabla No. 3 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de octubre de 2022 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” y “Certificación de Riesgo” igual al comportamiento del mes de septiembre.

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 octubre de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	**Cantidad**	**%**
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	45,45%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	9,09%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	9,09%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	9,09%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	4,55%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	4,55%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	4,55%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	4,55%
VEEDURIA DISTRITAL	1	4,55%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	4,55%
Total general	**22**	**100,00%**

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

- En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de octubre de 2022 la entidad trasladó por no competencia veintidós (22) peticiones

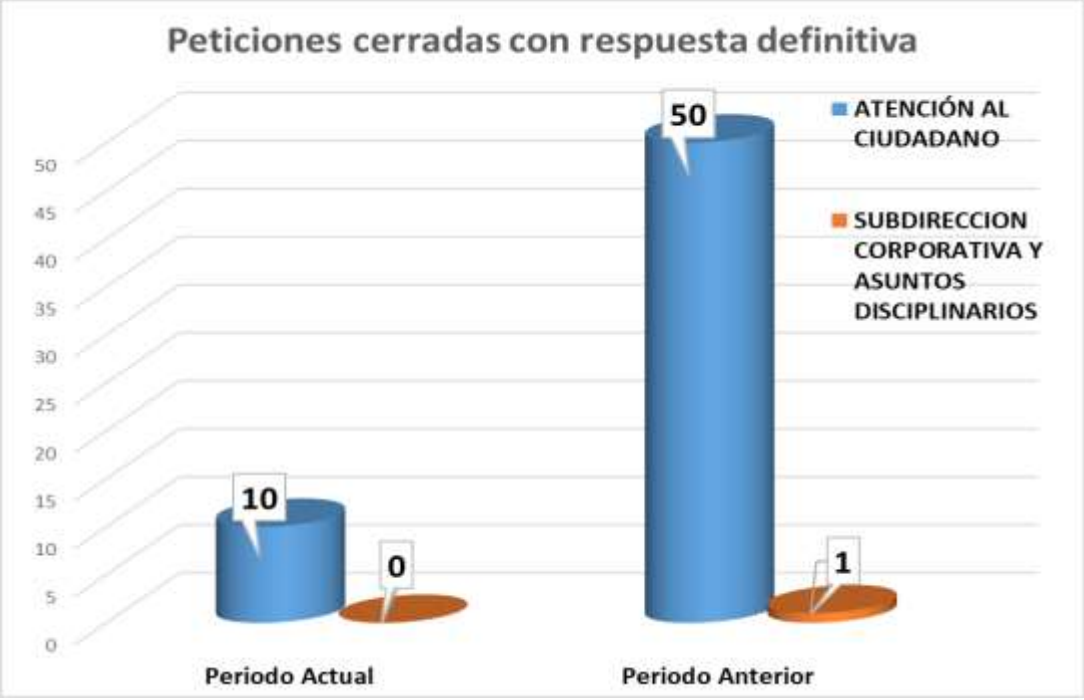
relacionadas con temas como: Obras en mal estado, Inspección a obras en viviendas, Solicitud para poda de árboles, Solicitud ayuda con subsidio para adulto mayor, Información sobre fallo para demolición de predio, Solicitud de inspección por grúa erguida sobre el sector de cedritos, Solicitud de información sobre incendios en la ciudad de Bogotá.

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 octubre como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaria General



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva
Fuente: Reporte generado Secretaria General de la Secretaría General para octubre de 2022

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Actual**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	100%
Total general	**10**	**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 octubre de 2022

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

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Anterior**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	50	98%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	2%
Total general	**51**	**100%**

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de octubre la entidad emitió respuesta definitiva a cincuenta y uno (51) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

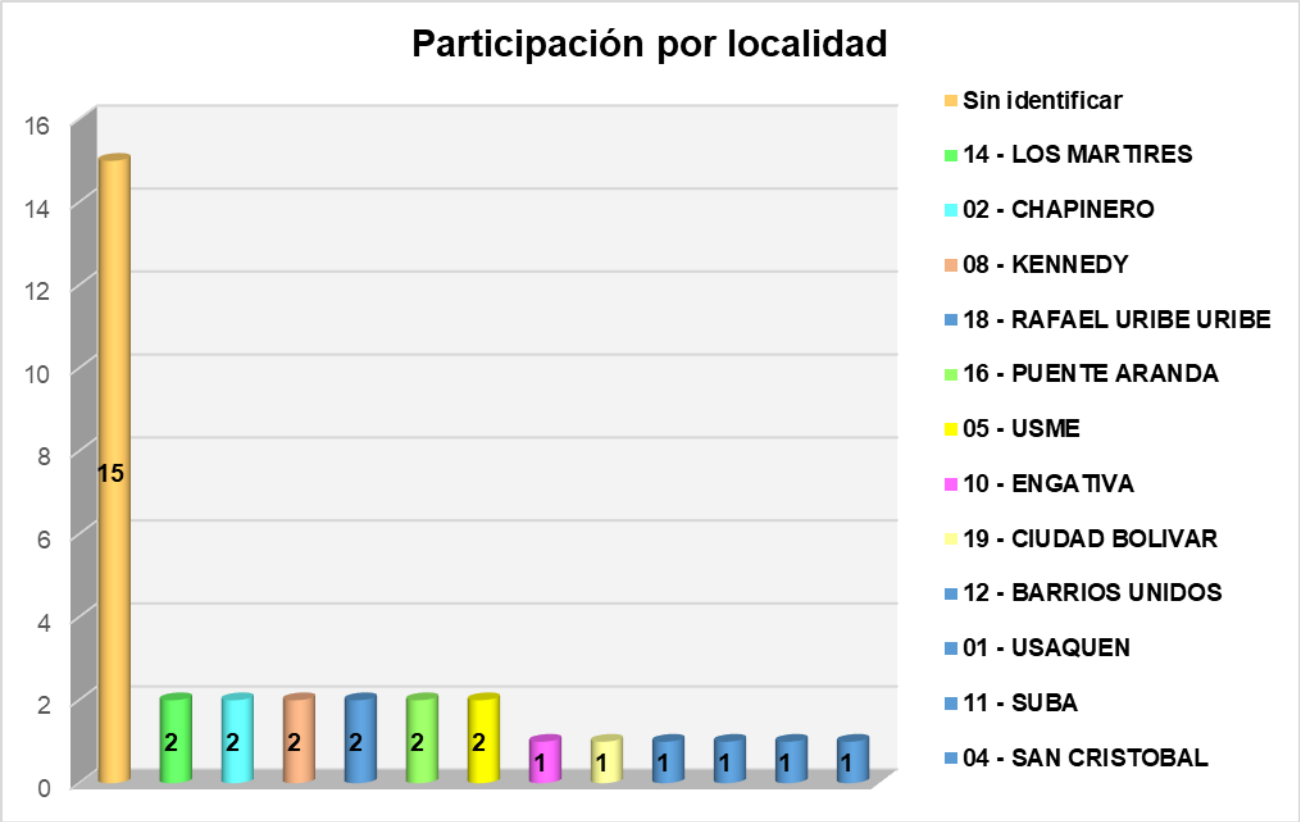
De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de octubre de 2022, fue de los 12,46 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según Ley 1755 de 2015, como se refleja en la siguiente tabla.

Tiempo promedio de respuesta							
DEPENDENCIA	**CONSULTA**	**DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL**	**DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR**	**QUEJA**	**RECLAMO**	**DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION**	**Total general**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	24,66	10,67	13,45	12,00	11,00		19
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS						3,00	3
Total general	**24,66**	**10,67**	**13,45**	**12,00**	**11,00**	**3,00**	**19**

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre 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 octubre de 2022

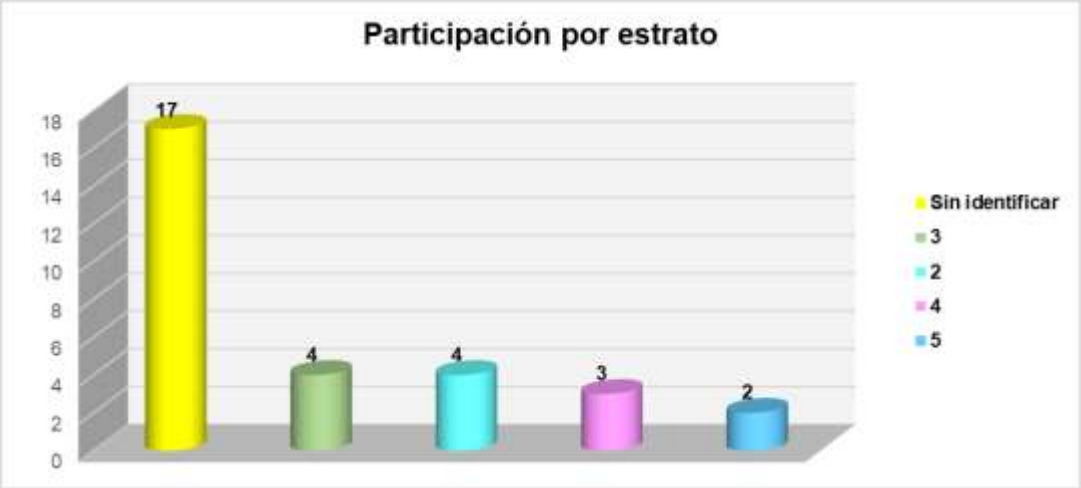
Para el mes de octubre de 2022, el cincuenta y cinco (45,45%) de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición.

Participación por localidad		
Localidad	**Cantidad**	**%**
Sin identificar	15	45,45%
14 - LOS MARTIRES	2	6,06%
02 - CHAPINERO	2	6,06%
08 - KENNEDY	2	6,06%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	6,06%
16 - PUENTE ARANDA	2	6,06%
05 - USME	2	6,06%
10 - ENGATIVA	1	3,03%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,03%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	3,03%
01 - USAQUEN	1	3,03%
11 - SUBA	1	3,03%
04 - SAN CRISTOBAL	1	3,03%
Total general	**33**	**100%**

Tabla No. 8 Participación por localidad
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre 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 octubre de 2022:



Gráfica No. 8 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para octubre de 2022

Participación por estrato		
Estrato	**Cantidad**	**%**
Sin identificar	17	51,52%
3	4	12,12%
2	4	12,12%
4	3	9,09%
5	2	6,06%
6	2	6,06%
1	1	3,03%
Total general	**33**	**100%**

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayor cantidad de ciudadanos(as) correspondiente al 51,52% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato.

Por otra parte de las peticiones en la que se registro el estrato se identificó que la mayoría delas personas relaciona pertenecer a los estrato tres y dos, con el mismo porcentaje de participación, correspondiente al 12,12% de las solicitudes registradas al IDIGER.

11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	**Cantidad**	**%**
Natural	18	55%
Sin identificar	8	24%
Jurídica	7	21%
Total general	**33**	**100%**

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

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el cincuenta y cinco (55%) de los ciudadanos(as) se registraron como persona natural, el veinticuatro (24%) no se identificó al momento de realizar la petición, mientras que el veintiuno (21%) se identificó como persona jurídica.

12. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	**Cantidad**	**%**
Identificado	25	76%
Anónimo	8	24%
Total general	**33**	**100%**

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022.

En el mes de octubre de 2022 se evidenció que veinticinco personas equivalente al 76% se identificaron con nombre propio, mientras que ocho (8) ciudadanos (as) correspondiente al 24% al formular sus requerimientos no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.

Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2022

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de octubre de 2022 se registraron treinta y tres (33) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y uno (71) 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.

- Las dos modalidades más consultadas para el periodo de octubre de 2022 fueron “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 39.3% seguido de “Consulta” con un 33,33% y las modalidades menos consultadas fueron “denuncias por actos de corrupción” y” Reclamo” con el 3,03 % cada uno.

- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y un (61) requerimientos de los cuales, diez (10) corresponden al periodo actual y cincuenta y uno (51) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

- El subtema más consultado para para el periodo de octubre de 2022 fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el 36,07% seguido de “Certificación de Riesgo” con el 26,23%.

- Para el mes octubre de 2022 se trasladaron veintidós 22 peticiones a otras entidades, igualmente es importante mencionar que continúan ingresando solicitudes que no

corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Obras en mal estado, Inspección a obras en viviendas, Solicitud para poda de árboles, Solicitud ayuda con subsidio para adulto mayor, Información sobre fallo para demolición de predio, Solicitud de inspección por grúa erguida sobre el sector de cedritos, Solicitud de información sobre incendios en la ciudad de Bogotá.

- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de octubre de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de octubre de 2022, fue de 12,46 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según ley vigente 1755 de 2015.

- 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 45,45% de los ciudadanos no suministraron este dato.

- Según lo anterior y dando continuidad a las acciones pertinentes se busca mejorar y capacitar 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. 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.

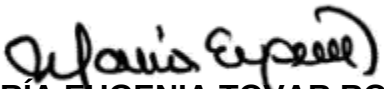
Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha:

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 casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.

c. Se recomienda que se habilite código alfanumérico en el espacio donde se registra el radicado del acto administrativo por desistimiento, dado que en el momento solo tiene habilitado caracteres numéricos.

Cordialmente,



MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Técnico contratista		17/112022
	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		17/11/2022
Revisó 1:			
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.			