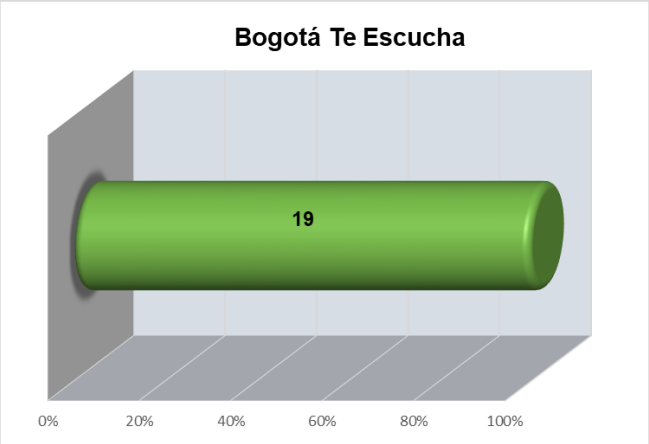
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD diciembre de 2022

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 diciembre 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 diciembre de 2022.

En el mes de diciembre se analizaron **diecinueve (19**) 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 diciembre de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2022

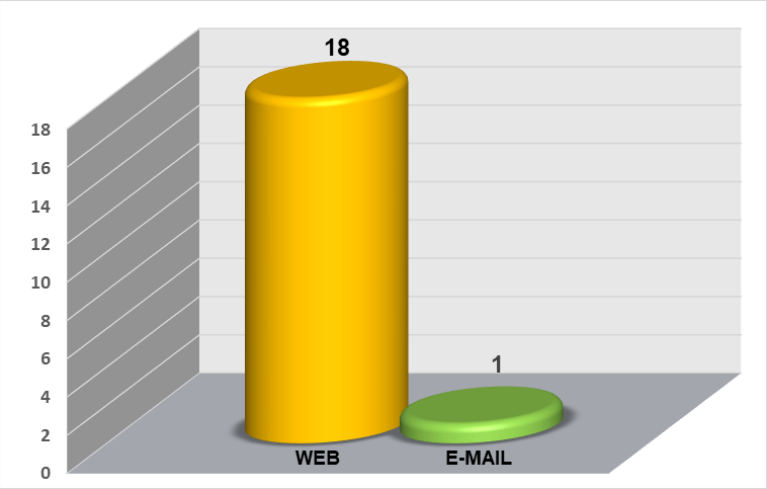
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cuarenta y un (41**) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	**Cantidad**	**%**
Registradas	19	32%
Recibidas	41	68%
Total General	60	**100%**

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

1. 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.

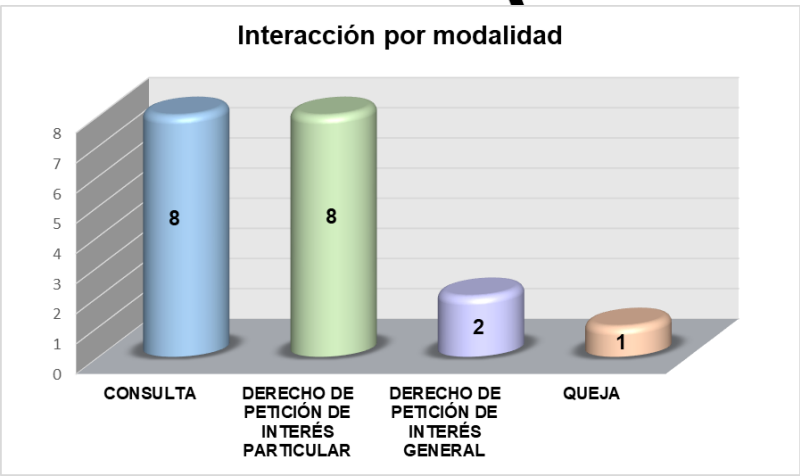


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de diciembre el 95% de los ciudadanos(as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB y el 5% lo realizaron a través de correo electrónico.

2. 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 diciembre de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	**Cantidad**	**%**
CONSULTA	8	42,11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	42,11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	10,53%
QUEJA	1	5,26%
Total general	**19**	**100%**

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de diciembre de 2022 las modalidades más frecuente en las peticiones registradas directamente por las personas fueron “Consulta” y “derecho de petición de interés particular” con el 42,11%, cada uno, seguido de “derecho de petición de interés general” con el 10,53% y por último queja con el 5.26%.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de noventa y tres (93) 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 diciembre y a periodos anteriores.

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

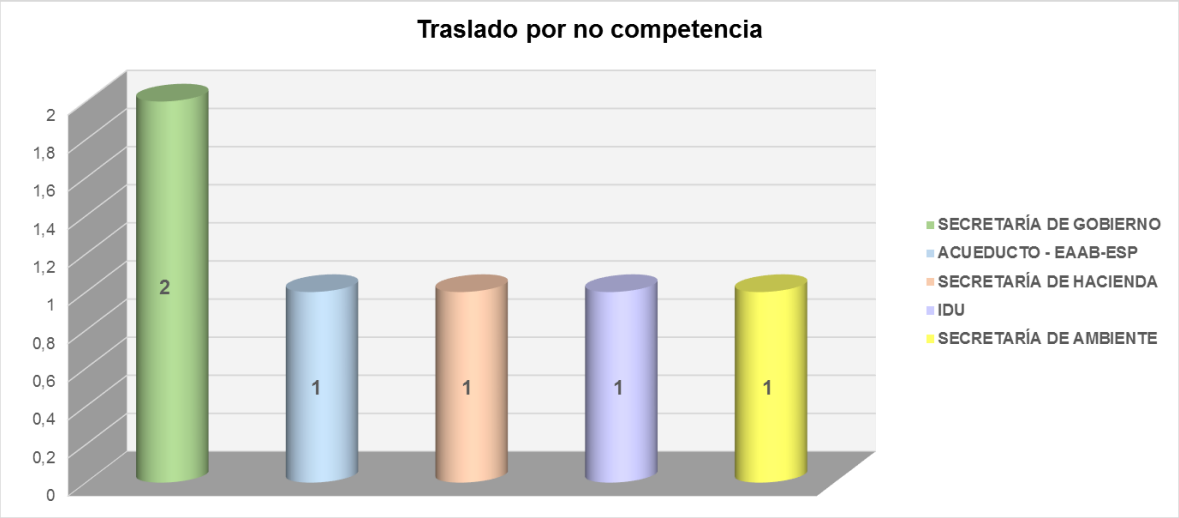
Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	44	47,31%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	16	17,20%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	11	11,83%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	4,30%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	2	2,15%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	2	2,15%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	2	2,15%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	2,15%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	2,15%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	1	1,08%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	1,08%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	1,08%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	1,08%
Total general	**93**	**100%**

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de diciembre de 2022 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” y “Certificación de Riesgo”, seguido de información al programa adquisición predial o reasentamiento.

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 diciembre de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	**Cantidad**	**%**
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	33,33%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	16,67%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	16,67%
IDU	1	16,67%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	16,67%
Total general	**6**	**100,00%**

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

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de diciembre de 2022 la entidad trasladó por no competencia **seis (6)** peticiones relacionadas con temas como: Emisión de juegos pirotécnicos ocasionando riesgo de aves, intervención y recuperación Quebrada Las Delicias, solicitud de vigilancia y control por venta de mercados y oferta de lotes para la venta.

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 diciembre 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 diciembre de 2022

- *Período actual:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Actual**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	100%
Total general	**14**	**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 diciembre de 2022

En el mes de diciembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS catorce (14) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Anterior**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	79	100%
Total general	**79**	**100%**

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de diciembre la entidad emitió respuesta definitiva a setenta y nueve (79) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

7. 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 diciembre de 2022, fue de

19,38 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**	**Total general**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	22,56	12,00	11,64	15,00	6,00	19,38
Total general	**22,56**	**12,00**	**11,64**	**15,00**	**6,00**	**19,38**

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

Para el mes de diciembre de 2022, **el 57,89%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición.

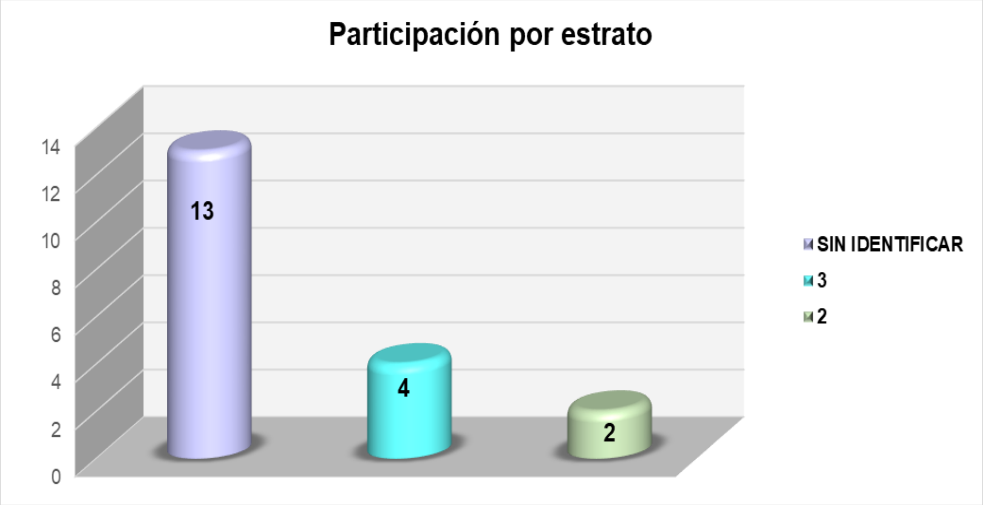
Participación por localidad		
Localidad	**Cantidad**	**%**
SIN IDENTIFICAR	11	57,89%
03 - SANTA FÉ	2	10,53%
02 - CHAPINERO	1	5,26%
09 - FONTIBÓN	1	5,26%
10 - ENGATIVÁ	1	5,26%
11 - SUBA	1	5,26%
07 - BOSA	1	5,26%

05 - USME	1	5,26%
Total general	**19**	**100%**

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



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

Participación por estrato		
Estrato	**Cantidad**	**%**
SIN IDENTIFICAR	13	68,42%
3	4	21,05%
2	2	10,53%
Total general	**19**	**100%**

Tabla No. 9 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para diciembre 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 68,42% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato.

Por otra parte, de las peticiones en la que se registró el estrato, se identificó que la mayoría de las personas relaciona pertenecer al estrato tres, con un porcentaje de participación, correspondiente al 21,05% de las solicitudes registradas al IDIGER y la minoría al estrato 2 con un porcentaje de 10,53%.

10. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	**Cantidad**	**%**
Natural	13	68%
Sin identificar	3	16%
Jurídica	3	16%
Total general	**19**	**100%**

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

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, **el sesenta y ocho (68%)** de los ciudadanos(as) se registraron como persona natural, el 16% no se identificó al momento de realizar la petición, o pertenecen a persona jurídica.

11. Calidad de requirente

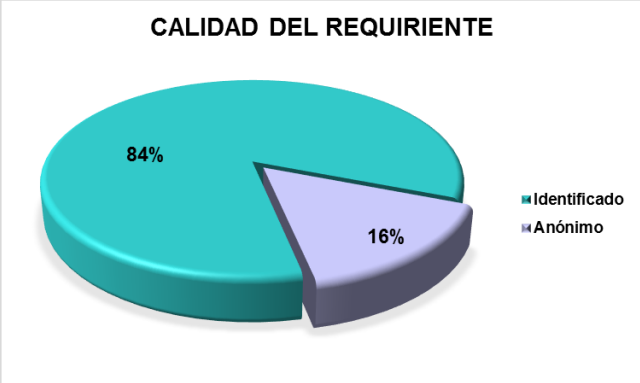
Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano(a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	**Cantidad**	**%**
Identificado	16	84%
Anónimo	3	16%
Total general	**19**	**100%**

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

En el mes de diciembre de 2022 se evidenció que **dieciséis** personas equivalente al **84%** se identificaron con nombre propio, mientras que tres (3) ciudadanos (as) correspondiente al

16% 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 diciembre de 2022.

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de diciembre de 2022 se registraron diecinueve (19) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cuarenta y un (41) 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 diciembre de 2022 fueron “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 42,11% cada uno, seguido de “Derecho de Petición de Interés General” y la modalidad menos consultada fue “Queja” con el 5,26%.

- Se emitió respuesta definitiva a noventa y tres (93) requerimientos de los cuales, catorce (14) corresponden al periodo actual y setenta y nueve (79) 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 diciembre de 2022 fue Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el 47,31%, seguido de “Certificación de Riesgo” con el 17,20% e información programa de adquisición predial o reasentamiento, con el 11.83%.

- Para el mes diciembre de 2022 se trasladaron seis (6) peticiones a otras entidades, igualmente es importante mencionar que continúan ingresando solicitudes que no

corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Emisión de juegos pirotécnicos ocasionando riesgo de aves, intervención y recuperación Quebrada Las Delicias, solicitud de vigilancia y control por venta de mercados y oferta de lotes para la venta.

- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de diciembre de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de diciembre de 2022, fue de 19,38 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 57,89% de los ciudadanos no suministraron este dato.

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. 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,

JORGE ANDReS FIERRO SANCHEZ
Firmado digitalmente por JORGE ANDReS FIERRO SANCHEZ
Fecha: 2023.01.13 08:29:44 -05'00'

JORGE ANDRES FIERRO SANCHEZ
Subdirector Corporativo (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez – Técnico Administrativo Grado 10		11/01/2023
	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		11/01/2023
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.			