



## INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER -

Informe Mensual de PQRSD noviembre de 2022

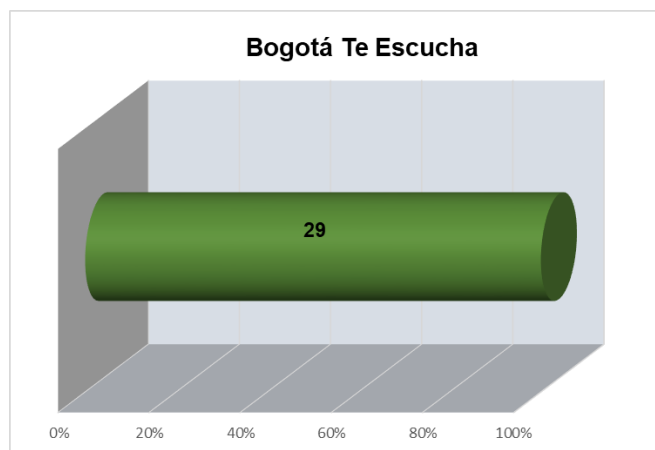
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de noviembre de 2022.

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 noviembre de 2022.

En el mes de noviembre se analizaron **veintinueve (29)** 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 noviembre de 2022

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

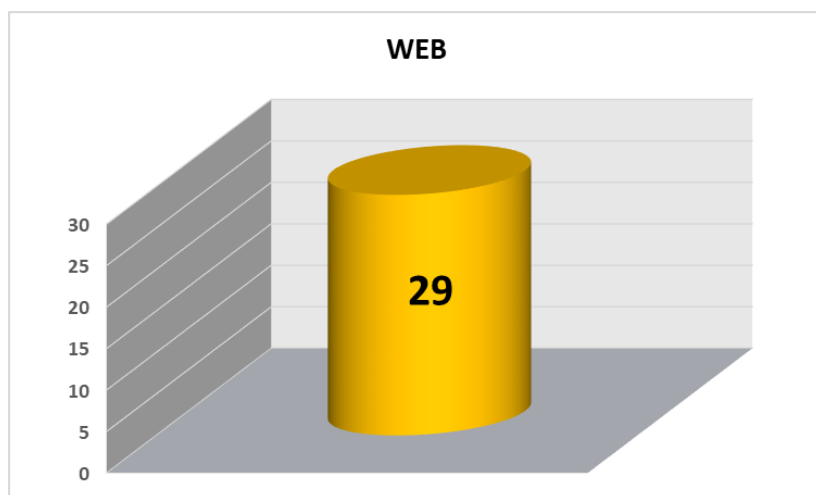
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y cinco (75)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	29	28%
Recibidas	75	72%
<b>Total General</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

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

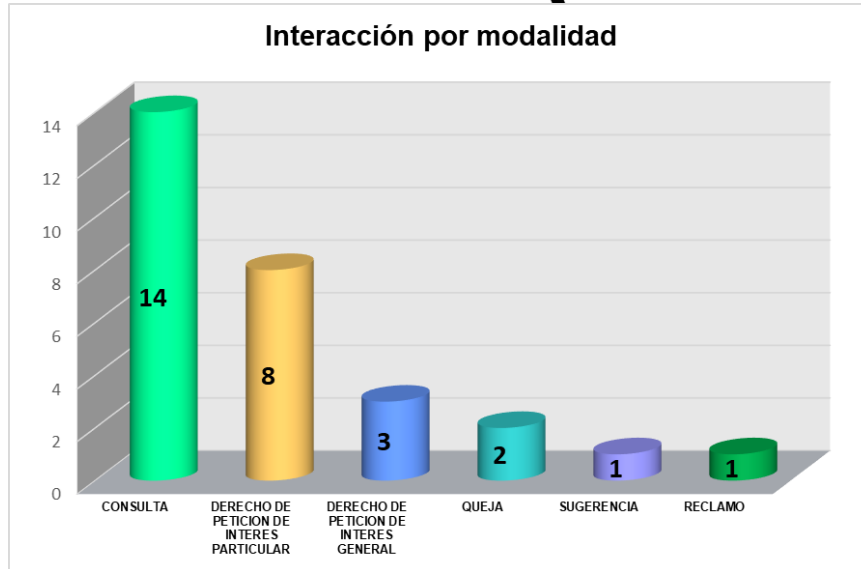


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de noviembre 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 la ciudadanía.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	14	48,28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	27,59%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	10,34%
QUEJA	2	6,90%
SUGERENCIA	1	3,45%
RECLAMO	1	3,45%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

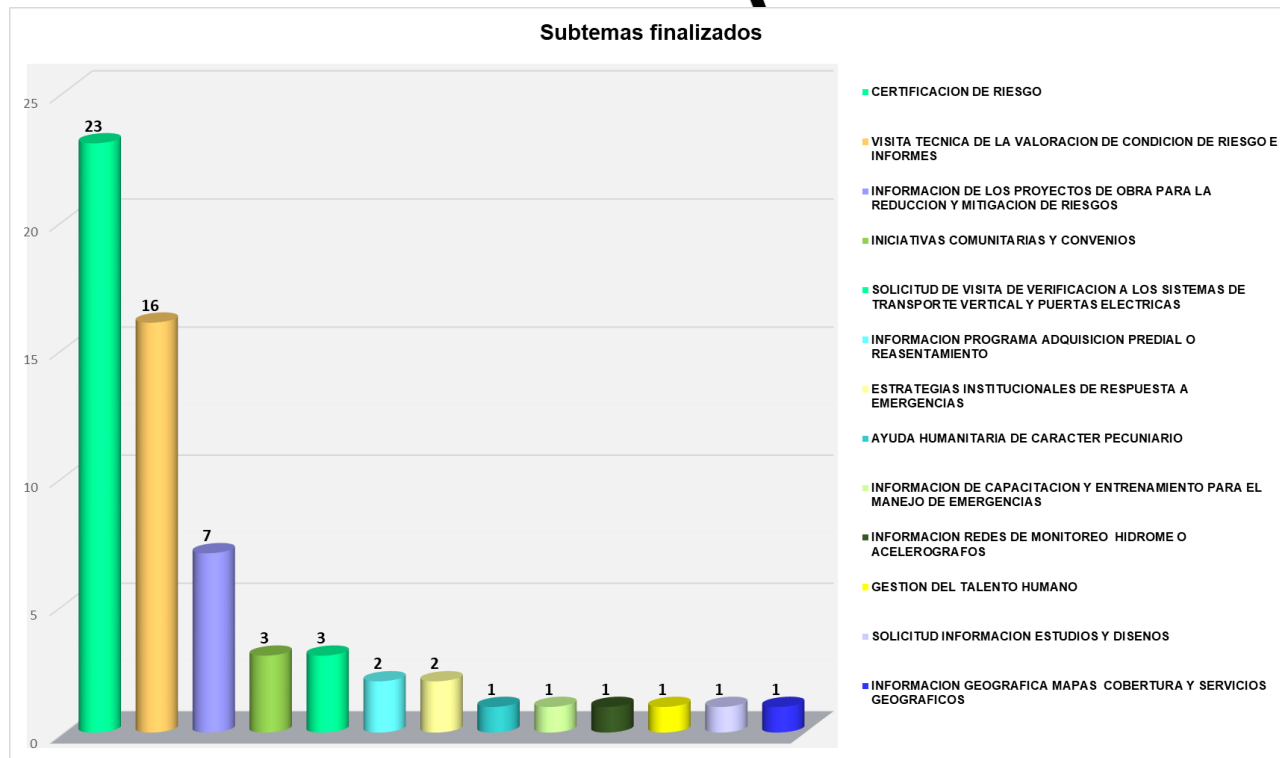
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de noviembre de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por las personas fue “Consulta” con el 48,28%, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 27,59%, las modalidades menos utilizadas fueron “Sugerencia” y “Reclamo” con el 3,45% cada uno.

### 3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de sesenta y dos (62) 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 noviembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	23	37,10%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	16	25,81%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	7	11,29%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	3	4,84%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	3	4,84%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	2	3,23%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	3,23%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	1,61%
INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	1,61%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	1	1,61%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	1,61%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	1	1,61%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	1	1,61%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

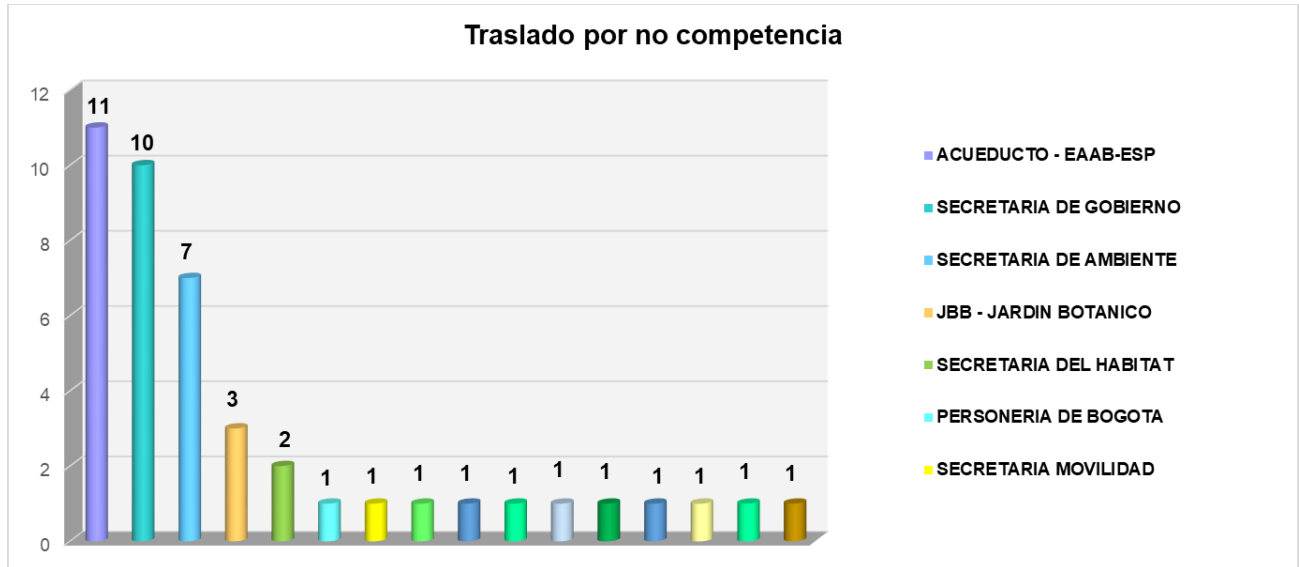
Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de noviembre de 2022 fueron “Certificación de Riesgo” y “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes”

#### 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 noviembre de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	11	25,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	22,73%
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	15,91%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	6,82%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	4,55%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,27%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,27%
SECRETARIA GENERAL	1	2,27%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	2,27%
IDU	1	2,27%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,27%
IDRD	1	2,27%
CODENSA	1	2,27%
SECRETARIA DE SALUD	1	2,27%

UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	2,27%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	2,27%
<b>Total general</b>	<b>44</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 noviembre de 2022

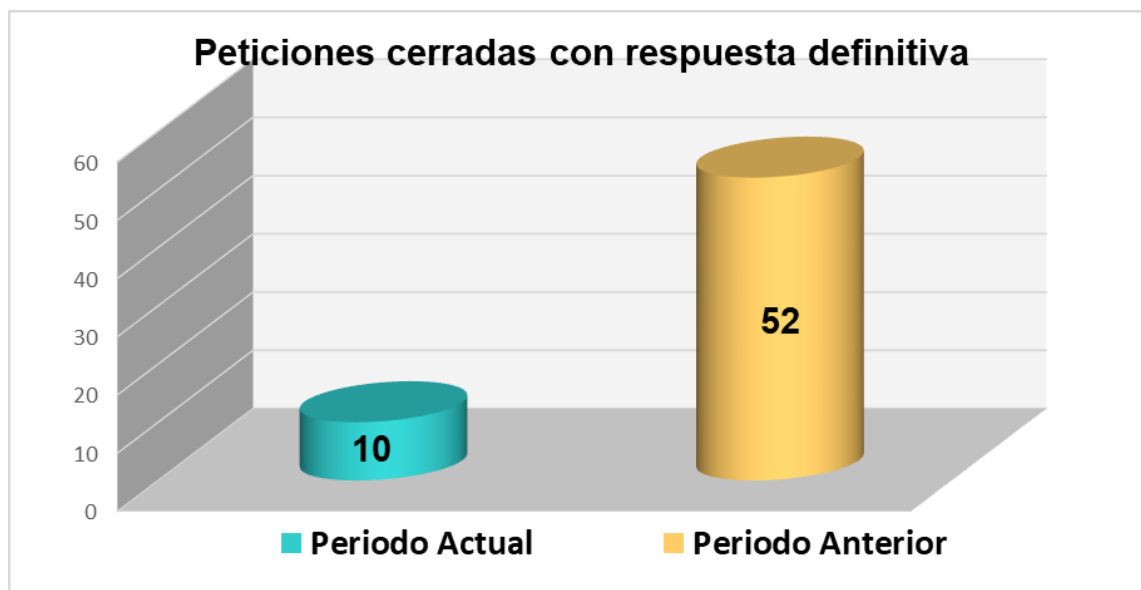
En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de noviembre de 2022 la entidad trasladó por no competencia **cuarenta y cuatro (44)** peticiones relacionadas con temas como: Autorización demolición muros por amenaza de ruina, Inspección a obras en viviendas, conceptos para especies arbóreas, advertencia por cuerpo celeste en el cielo que podría contaminar con rayos gama, Retiro de residuos por limpieza de canales.

## 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 noviembre como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Secretaría General para noviembre de 2022

- *Período actual:*

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	100%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5 Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2022

En el mes de noviembre 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	52	100%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de noviembre la entidad emitió respuesta definitiva a cincuenta y dos (52) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 7. Tiempo promedio respuesta

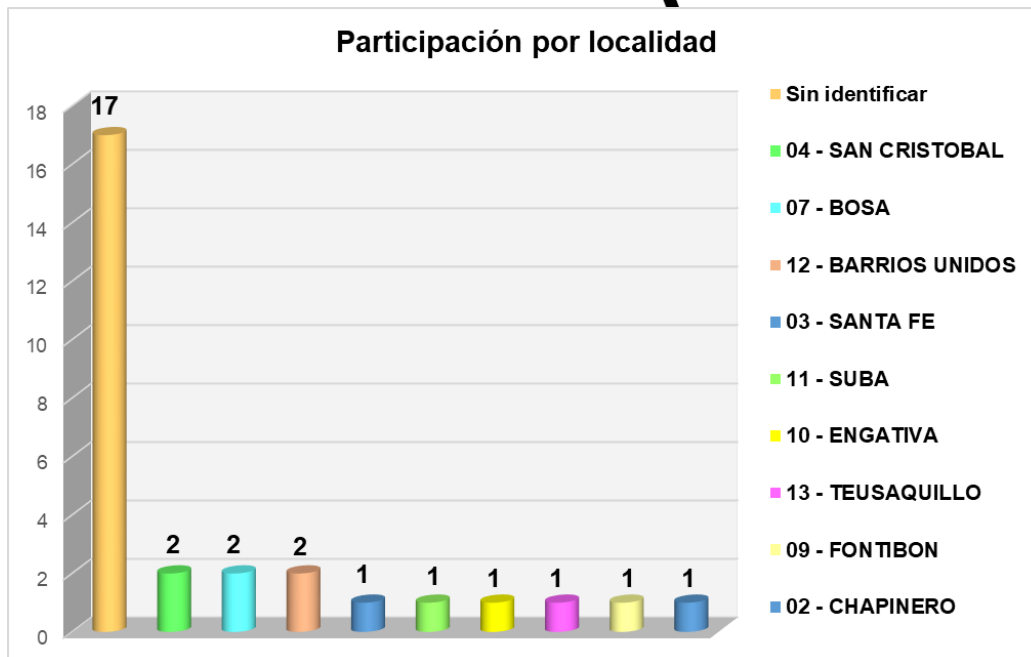
De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de noviembre de 2022, fue de **17,79 días hábiles** incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según Ley 1755 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	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21,16	13,75	12,37	9,00	17,79
<b>Total general</b>	<b>21,16</b>	<b>13,75</b>	<b>12,37</b>	<b>9,00</b>	<b>17,79</b>

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

Para el mes de noviembre de 2022, **el 58,62%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	17	58,62%
04 - SAN CRISTOBAL	2	6,90%
07 - BOSA	2	6,90%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	6,90%
03 - SANTA FE	1	3,45%
11 - SUBA	1	3,45%
10 - ENGATIVA	1	3,45%
13 - TEUSAQUILLO	1	3,45%
09 - FONTIBON	1	3,45%
02 - CHAPINERO	1	3,45%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

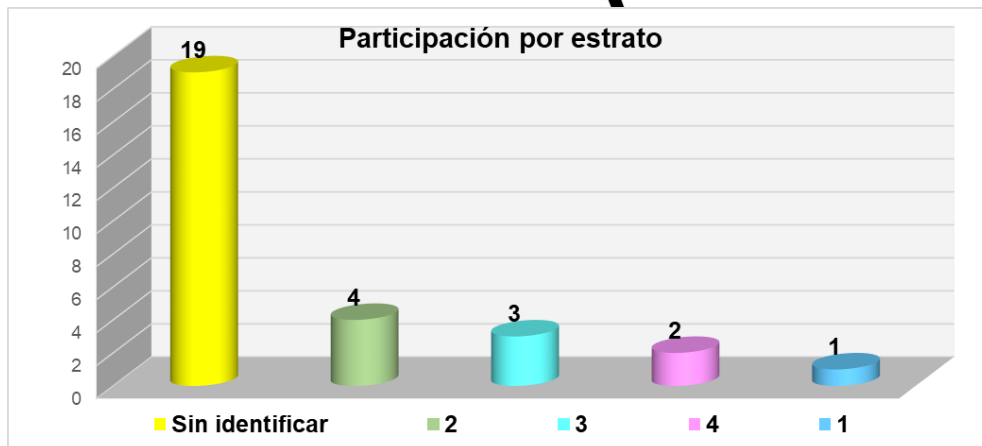
Tabla No. 8 Participación por localidad

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





Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	19	65,52%
2	4	13,79%
3	3	10,34%
4	2	6,90%
1	1	3,45%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre 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 65,52% 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 dos, con un porcentaje de participación, correspondiente al 13,79% de las solicitudes registradas al IDIGER y la minoría al estrato 1 con un porcentaje de 3,45%.

## 10. Participación por requirente

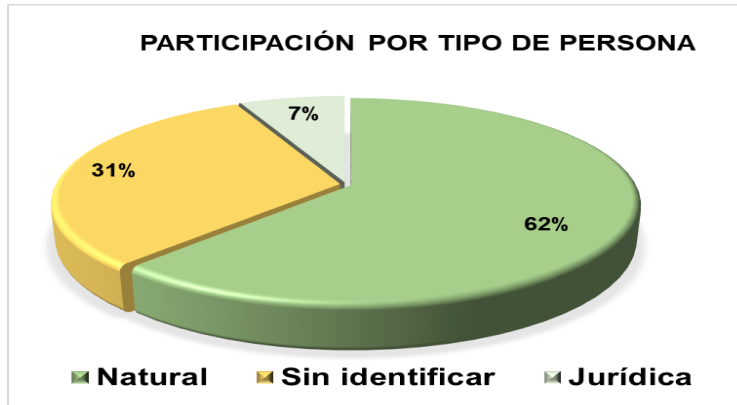
Respecto al presente componente en el mes de noviembre de 2022 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	18	62%
Sin identificar	9	31%
Jurídica	2	7%

<b>Total general</b>	<b>29</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 noviembre de 2022.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, **el sesenta y dos (62%)** de los ciudadanos(as) se registraron como persona natural, **el treinta y uno (31%)** no se identificó al momento de realizar la petición, mientras que **el siete (7%)** se identificó como 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	20	69%
Anónimo	9	31%
<b>Total general</b>	<b>29</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 noviembre de 2022.

En el mes de noviembre de 2022 se evidenció que **veinte** personas equivalentes al **69%** se identificaron con nombre propio, mientras que nueve (9) ciudadanos (as) correspondiente al **31%** al formular sus requerimientos no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.

## 12. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de noviembre de 2022 se registraron veintinueve (29) 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 Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.

- Las dos modalidades más consultadas para el periodo de noviembre de 2022 fueron “Consulta” con el 48,28% seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27,59% y las modalidades menos consultadas fueron “Sugerencias” y “Reclamo” con el 3,45 % cada uno.
- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y dos (62) requerimientos de los cuales, diez (10) corresponden al periodo actual y cincuenta y dos (52) 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 noviembre de 2022 fue “Certificación de Riesgo” con el 37,10% seguido de “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el 25,81%.
- Para el mes noviembre de 2022 se trasladaron cuarenta y cuatro 44 peticiones a otras entidades, igualmente es importante mencionar que continúan ingresando solicitudes que no corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Autorización demolición muros por amenaza de ruina, Inspección a obras en viviendas, conceptos para especies arbóreas, advertencia por cuerpo celeste en el cielo que podría contaminar con rayos gama, Retiro de residuos por limpieza de canales.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de noviembre de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de noviembre de 2022, fue de 17,79 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 58,62% 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,

**MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Técnico contratista		14/12/2022
	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		15/12/2022
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.

