



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

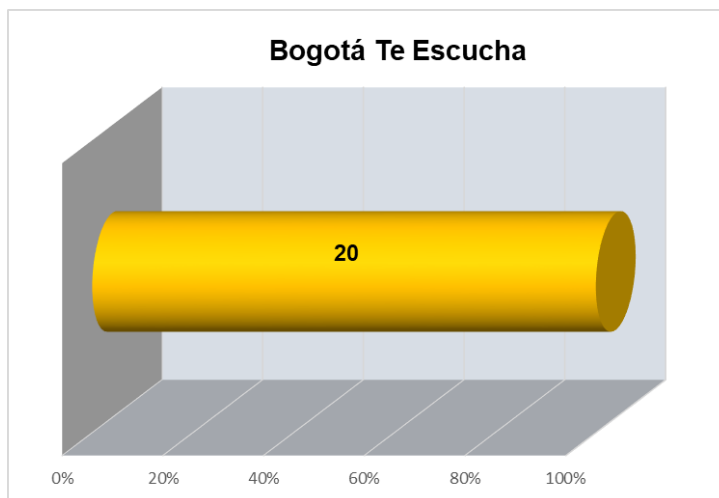
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de septiembre de 2022.

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 septiembre de 2022.

En el mes de septiembre se analizaron veinte (20) 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 septiembre de 2022
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

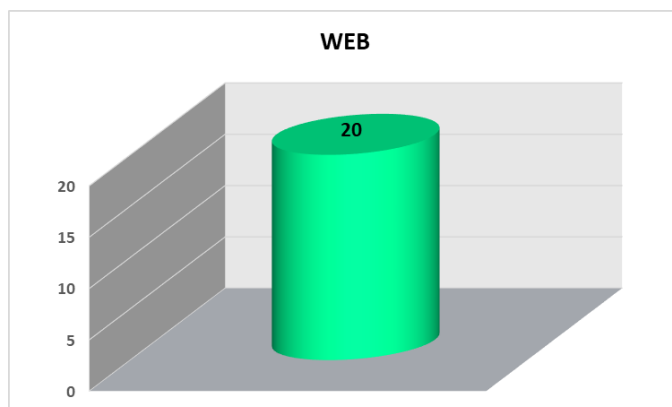
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	20	24%
Recibidas	63	76%
Total General	83	100%

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

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre 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.



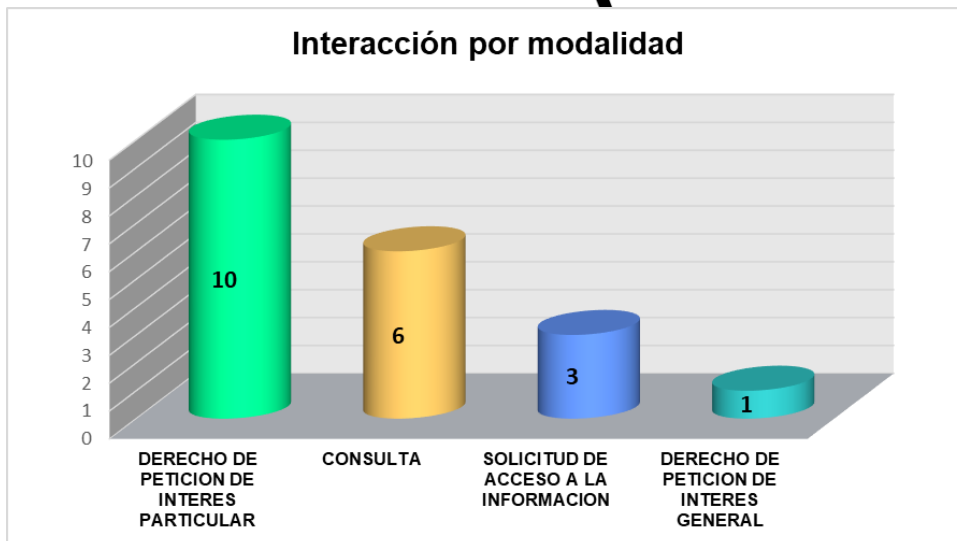
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de septiembre 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 los ciudadanos(as).



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	50%
CONSULTA	6	30%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	15%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	5%
Total general	20	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de septiembre de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el cincuenta (50%), seguido de “Consulta” con el treinta por ciento (30%), “Solicitud de acceso a la información y por último las peticiones bajo la modalidad del “Derecho de Petición de Interés General”

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla 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 septiembre y a periodos anteriores.

Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	24	35,82%
CERTIFICACION DE RIESGO	14	20,90%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	5	7,46%

GESTION DEL TALENTO HUMANO	5	7,46%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	4	5,97%
PROYECTOS PUBLICOS	3	4,48%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	3	4,48%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	2	2,99%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	2	2,99%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	2,99%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	1	1,49%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	1	1,49%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	1,49%
Total general	67	100%
Subtemas	Cantidad	%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

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

Entre los subtemas menos requeridos con un una respuesta cada uno fue: Soporte aplicativos institucionales, Información geográfica mapas cobertura y servicios geográficos y solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas.

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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	53,85%
SECRETARIA DE SALUD	2	15,38%
IDU	1	7,69%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	7,69%
SECRETARIA GENERAL	1	7,69%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	7,69%
Total general	13	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de septiembre de 2022 la entidad trasladó por no competencia trece (13) peticiones relacionadas con temas como: Contaminación por quemas de plásticos en lotes vacíos Problemáticas en comunidad por temas de seguridad Declaración de predio en Amenaza de Ruina Riesgos en operación de parques de atracciones infantiles.

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 septiembre como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

- Período actual:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	19	100%
Total general	19	100%

Tabla No. 5 Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

En el mes de septiembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS diecinueve (19) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	48	100,00%
Total general	48	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de septiembre la entidad emitió respuesta definitiva a cuarenta y ocho (48) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

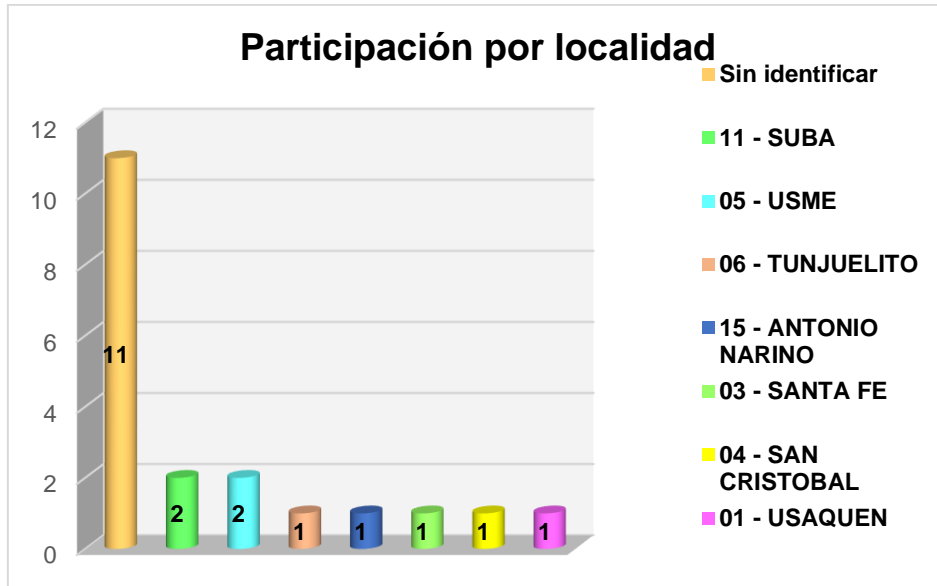
De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de septiembre de 2022, fue de los 17,01 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según Ley 1755 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	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20,97	14,00	12,19	10,00	17,01
Total general	21	14	12	10	17

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

Para el mes de septiembre de 2022, el cincuenta y cinco (55%) de los peticionarios No identificó la localidad en su petición.

Por otra parte, se registra que las localidades de Suba y Usme fueron los que mayor número de requerimientos interpuestos por los ciudadanos con el diez (10%) respectivamente y las localidades con menor participación fueron Usaqué, Tunjuelito, Antonio Nariño, Santa Fe y San Cristóbal con el cinco (5%) respectivamente.

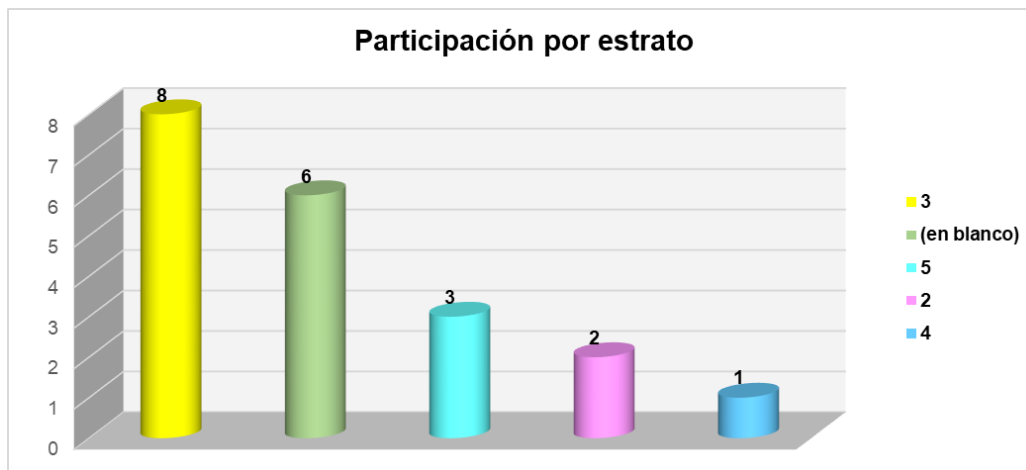
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	11	55,00%
11 - SUBA	2	10,00%
05 - USME	2	10,00%
06 - TUNJUELITO	1	5,00%
15 - ANTONIO NARINO	1	5,00%
03 - SANTA FE	1	5,00%
04 - SAN CRISTOBAL	1	5,00%
01 - USAQUEN	1	5,00%
Total general	29	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre 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 septiembre de 2022:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para septiembre de 2022

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	8	40,00%
Sin identificar	6	30,00%
5	3	15,00%
2	2	10,00%
4	1	5,00%
Total general	20	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para septiembre de 2022

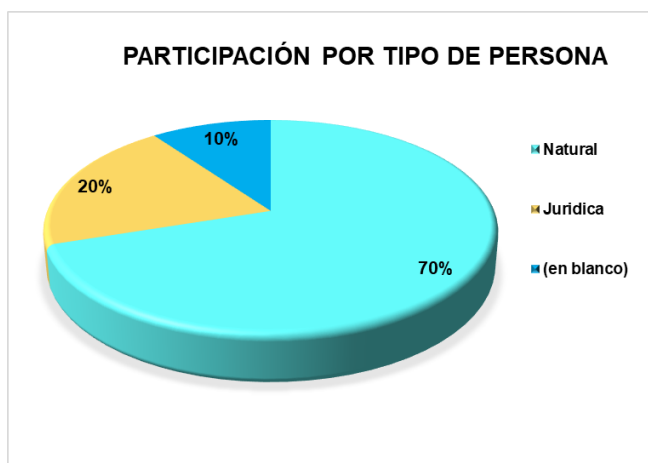
De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayor cantidad de ciudadanos(as) correspondiente al (40%) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER identificaron pertenecer al estrato 3.

11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	14	70%
Jurídica	4	20%
Sin identificar	2	10%
Total general	20	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que del total de las peticiones, el setenta (70%) de los ciudadanos(as) se registraron como persona natural, el veinte (20%) como persona jurídica, mientras que el (10%) no identificó ninguna opción.

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	18	90%
Anónimo	2	10%
Total general	20	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022.

En el mes de septiembre de 2022 se evidenció que dieciocho personas equivalente al 90% se identificaron con nombre propio, mientras que dos (2) ciudadanos (as) correspondiente al 10% al formular sus requerimientos no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente

Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para septiembre de 2022

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de septiembre de 2022 se registraron veinte (20) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, sesenta y tres (63) 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 septiembre de 2022 fueron “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 50% seguido de “Consulta” con un 30%, y las modalidades menos consultadas fueron “solicitud de acceso a la información” con un 15% y “Derecho de Petición de Interés General” con el 5%.
- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y siete (67) requerimientos de los cuales, diecinueve (19) corresponden al periodo actual y cuarenta y ocho (48) 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 septiembre de 2022 fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el 35.82% seguido de “Certificación de Riesgo” con el 20,90%.
- Para el mes septiembre de 2022 se trasladaron trece 13 peticiones a otras entidades,



igualmente es importante mencionar que continúan ingresando solicitudes que no corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Contaminación por quemas de plásticos en lotes vacíos Problemáticas en comunidad por temas de seguridad Declaración de predio en Amenaza de Ruina Riesgos en operación de parques de atracciones infantiles.

- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de septiembre de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de septiembre de 2022, fue de 17,01 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 55% 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		10/10/2022
	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		10/10/2022
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.			