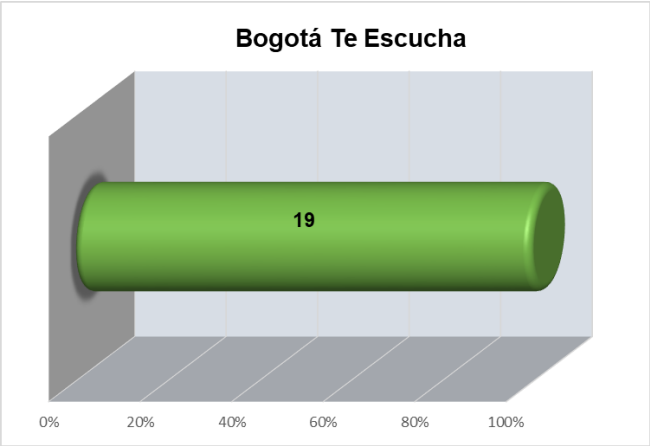
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD enero de 2023

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 enero de 2023.

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 enero de 2023.

En el mes de enero 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 enero de 2023
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

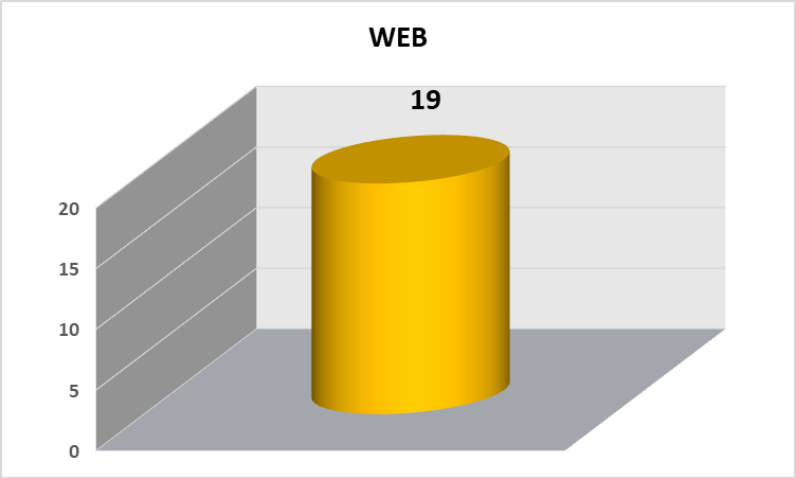
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cincuenta y cuatro (54**) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	**Cantidad**	**%**
Registradas	19	26%
Recibidas	54	74%
Total General	73	**100%**

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de enero de 2023
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

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.

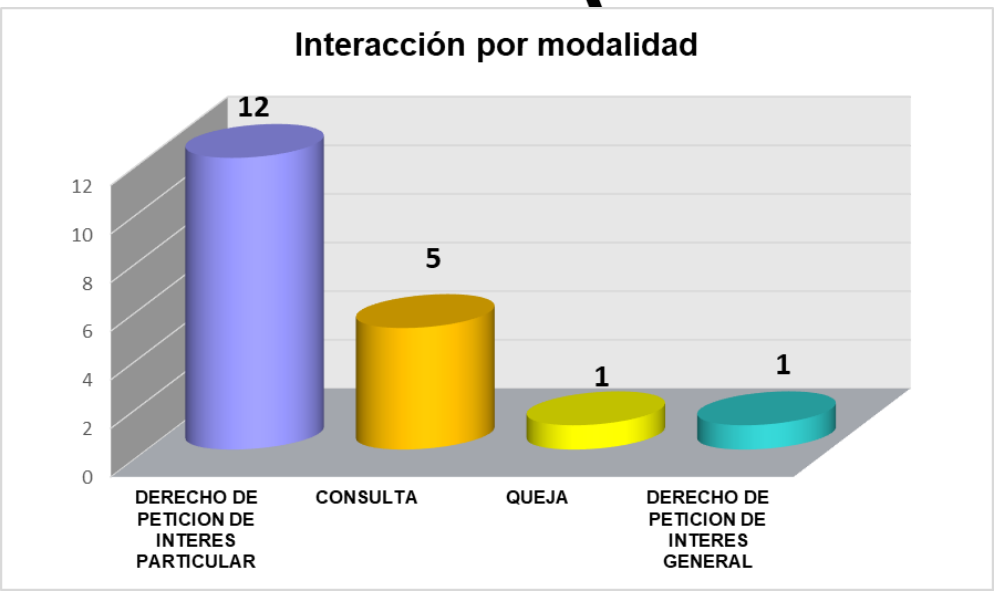


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

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.

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 enero de 2023.

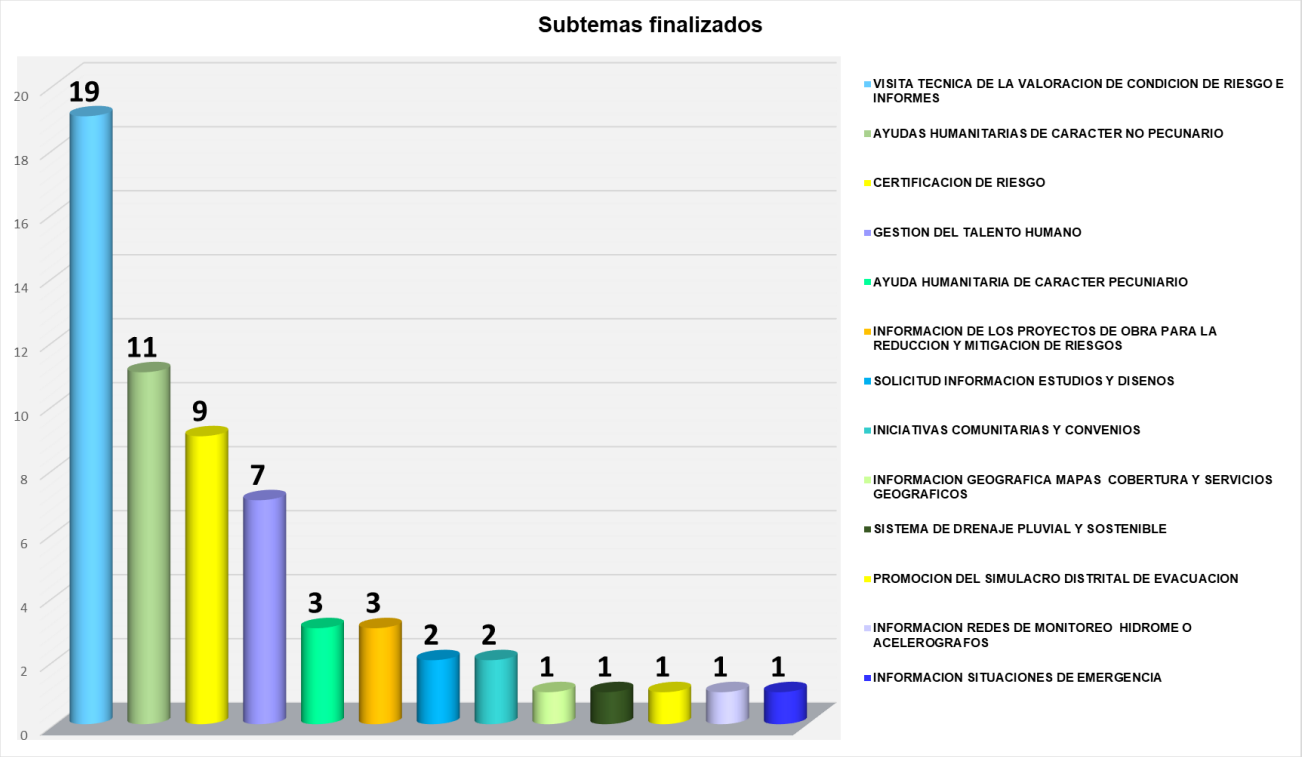
Interacción por modalidad		
Tipo de petición	**Cantidad**	**%**
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	63,16%
CONSULTA	5	26,32%
QUEJA	1	5,26%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	5,26%
Total general	**19**	**100%**

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de enero de 2023 las modalidades más frecuente en las peticiones registradas directamente por las personas fueron “derecho de petición de interés particular” con el 63,16%, seguido de “Consulta” con el 26,32%, y por último “queja” y “derecho de petición de interés general” con el 5.26%“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 diciembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	19	31,15%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	11	18,03%
CERTIFICACION DE RIESGO	9	14,75%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	11,48%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	3	4,92%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	3	4,92%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	2	3,28%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	3,28%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	1	1,64%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	1,64%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	1,64%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	1	1,64%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	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 enero de 2023

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de enero de 2023 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes”, “Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario” y “Certificación de Riesgo”.

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 enero de 2023

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	**Cantidad**	**%**
ENTIDAD NACIONAL	2	25,00%
CODENSA	1	25,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	25,00%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	25,00%
Total general	**4**	**100,00%**

Tabla No. 4 Traslado por no competencia
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

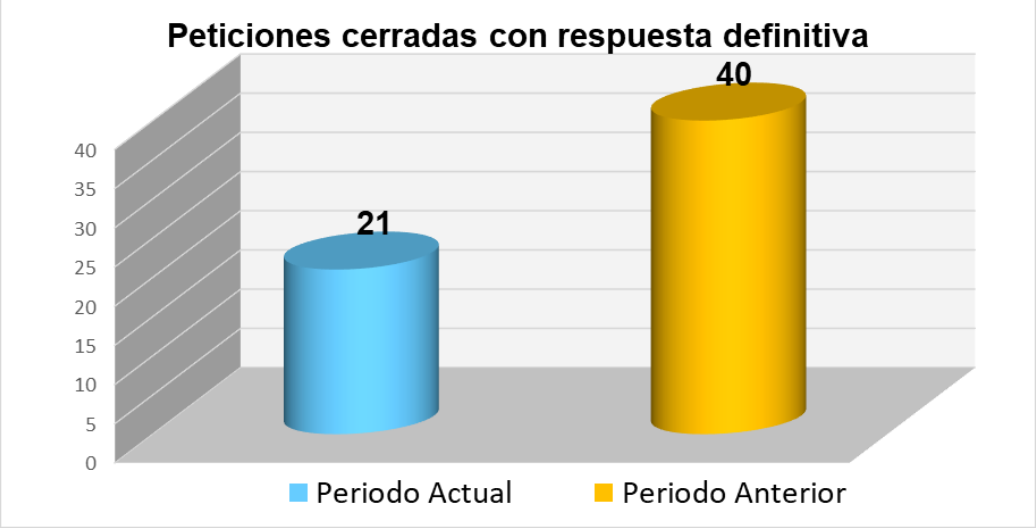
En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de enero de 2023 la entidad trasladó por no competencia **cuatro (4)** peticiones relacionadas con temas como: solicitud de apoyo a secretaria de movilidad por accidente por causa de deslizamiento de rocas en la vía Bogotá, solicitud de intervención a poste con luminarias en mal estado, solicitud intervención ante requerimiento por prevención de desastres, ejecución plan de trabajo conjunto residencial tintoretto.

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 enero 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 enero de 2023

- *Período actual:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Actual**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21	100%
Total general	**21**	**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 enero de 2023

En el mes de diciembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **veintiuno (21)** requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	**Periodo Anterior**	**%**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	40	100%
Total general	**40**	**100%**

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de enero la entidad emitió respuesta definitiva a **cuarenta (40)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

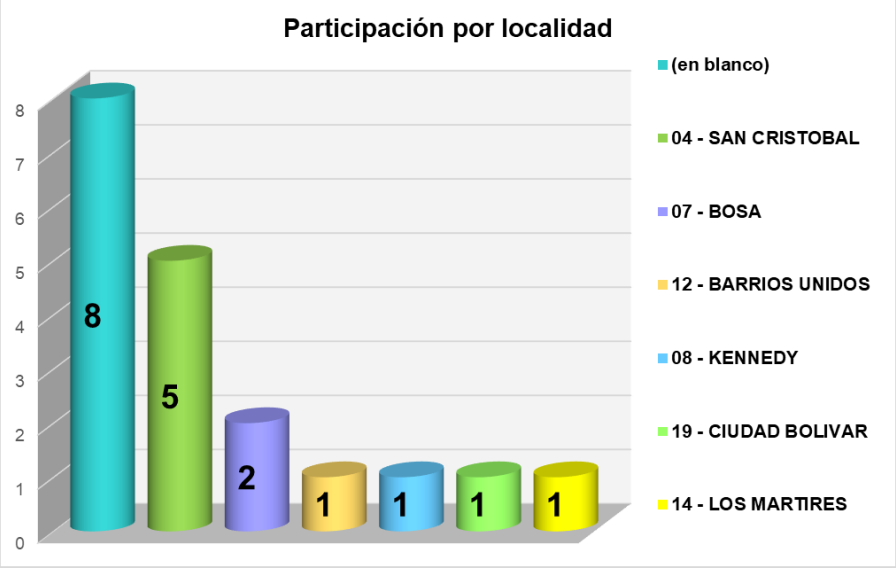
De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de enero de 2023, fue de **16,72 días hábiles** incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta sin que ninguna modalidad excede el tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015, como se refleja en la siguiente tabla

Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	**CONSULTA**	**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL**	**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR**	**QUEJA**	**RECLAMO**	**Total general**
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25,61	10,75	12,04	6,50	12,00	16,72
Total general	**25,61**	**10,75**	**12,04**	**6,50**	**12,00**	**16,72**

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023.

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 enero de 2023

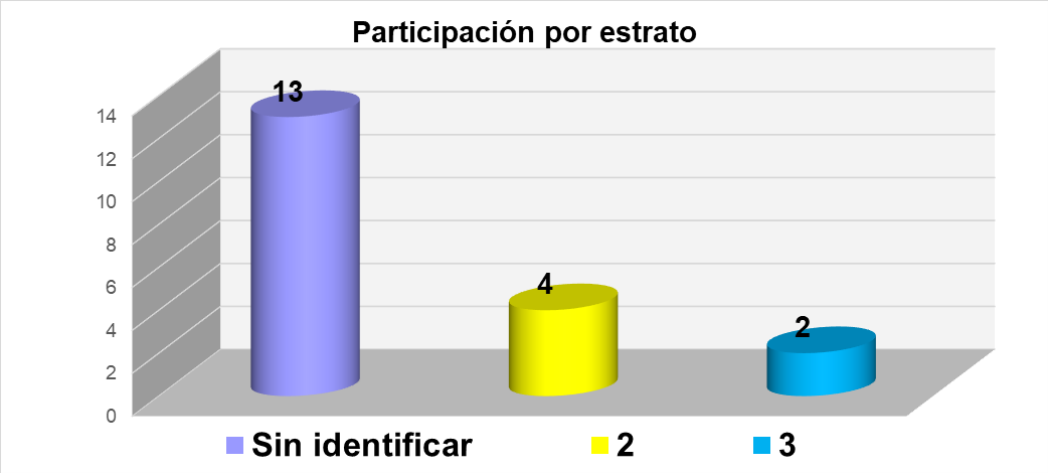
Para el mes de enero de 2023, **el 42,11%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición.

Participación por localidad		
Localidad	**Cantidad**	**%**
SIN IDENTIFICAR	8	42,11%
04 - SAN CRISTÓBAL	5	26,32%
07 - BOSA	2	10,53%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	5,26%
08 - KENNEDY	1	5,26%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	1	5,26%
14 - LOS MÁRTIRES	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 enero de 2023

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 enero de 2023:



Gráfica No. 8 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2023

Participación por estrato		
Estrato	**Cantidad**	**%**
SIN IDENTIFICAR	13	68,42%
2	4	21,05%
3	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 enero de 2023

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.

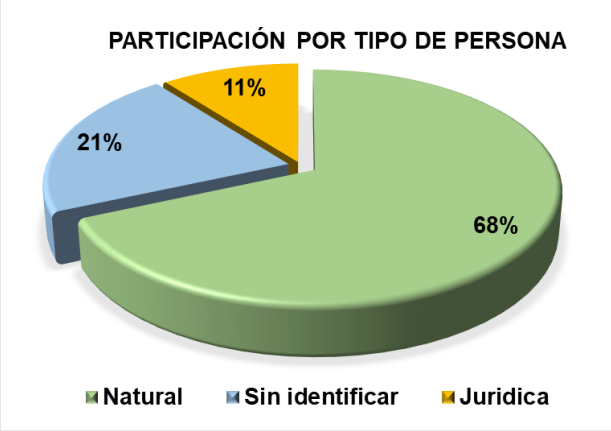
Por otra parte, de las peticiones en la que se registró el estrato, se identificó que la mayoría de las personas relaciona pertenecer al estrato **dos**, con un porcentaje de participación, correspondiente al 21,05% de las solicitudes registradas al IDIGER y la minoría al estrato 3 con un porcentaje de 10,53%.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de enero de 2023 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	4	21%
Jurídica	2	11%
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 enero de 2023.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2023.

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 21% no se identificó al momento de realizar la petición, y el 11% pertenecen a 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	15	79%
Anónimo	4	21%
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 enero de 2023.

En el mes de enero de 2023 se evidenció que **quince** personas equivalente al **79%** se identificaron con nombre propio, mientras que cuatro (4) ciudadanos (as) correspondiente al 21% 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 enero de 2023.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de enero de 2023 se registraron diecinueve (19) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cincuenta y cuatro (54) 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 modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron “derecho de petición de interés particular” con el 63,16%, seguido de “Consulta” con el 26,32%, y por último “queja” y “derecho de petición de interés general” con el 5.26% cada uno

- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y uno (61) requerimientos de los cuales, veintiuno (21) corresponden al periodo actual y cuarenta (40) 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.

- Los subtemas más consultados para el periodo de enero de 2023 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes”, con el 31,15% “Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario” con el 18,03%, y “Certificación de Riesgo” con el 14.75%.

- Para el mes enero de 2023 la entidad trasladó por no competencia **cuatro (4)** peticiones relacionadas con temas como: solicitud de apoyo a secretaria de movilidad por accidente por causa de deslizamiento de rocas en la vía Bogotá, solicitud de intervención a poste con luminarias en mal estado, solicitud intervención ante requerimiento por prevención de desastres, ejecución plan de trabajo conjunto residencial tintoretto.

- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de enero de 2023 para los requerimientos finalizados durante el mes de enero de 2023, fue de **16,72 días hábiles** incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta sin que ninguna modalidad excede el tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015ue 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 (las) solicitantes tienden a NO dejar un registro sobre la localidad de los hechos, que, para este periodo, el 42,11% de los (las) ciudadanos /as) no suministraron este dato, igualmente, sucede con la información relacionada con el tema de estrato que para este periodo el 68,42% no lo identifico.

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.

Cordialmente,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Contratista		17/02/2023
	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		17/02/2023
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.			