



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

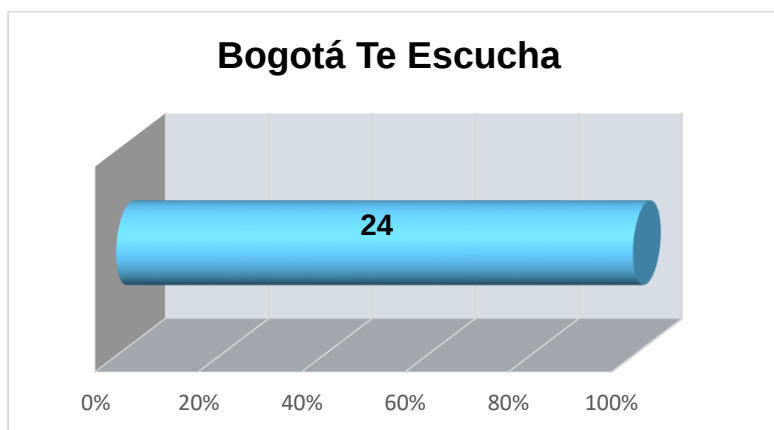
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de Marzo de 2023.

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 marzo de 2023.

En el mes de marzo se analizaron **veinticuatro (24)** 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 (a) ciudadano(a) atendido (a) 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 marzo de 2023

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023

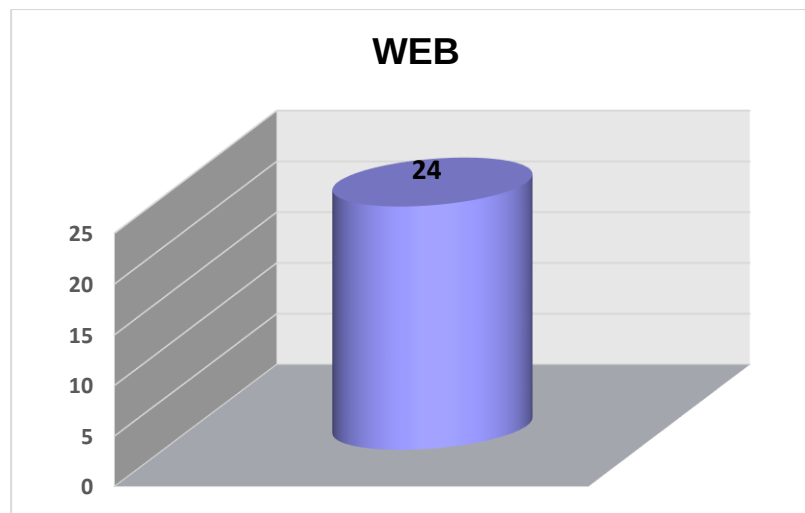
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y cuatro (74)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	24	24%
Recibidas	74	76%
Total General	98	100%

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

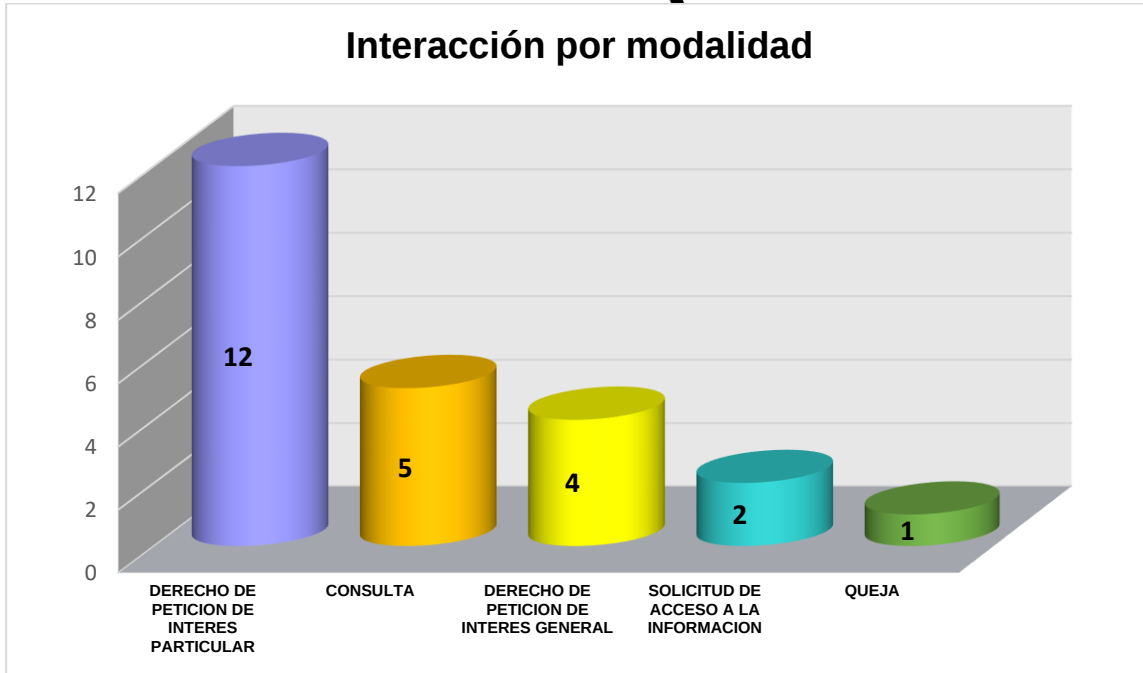


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de marzo el 100% de los (AS) 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 marzo de 2023.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	50,00%
CONSULTA	5	20,83%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	16,67%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	8,33%
QUEJA	1	4,17%
Total general	24	100%

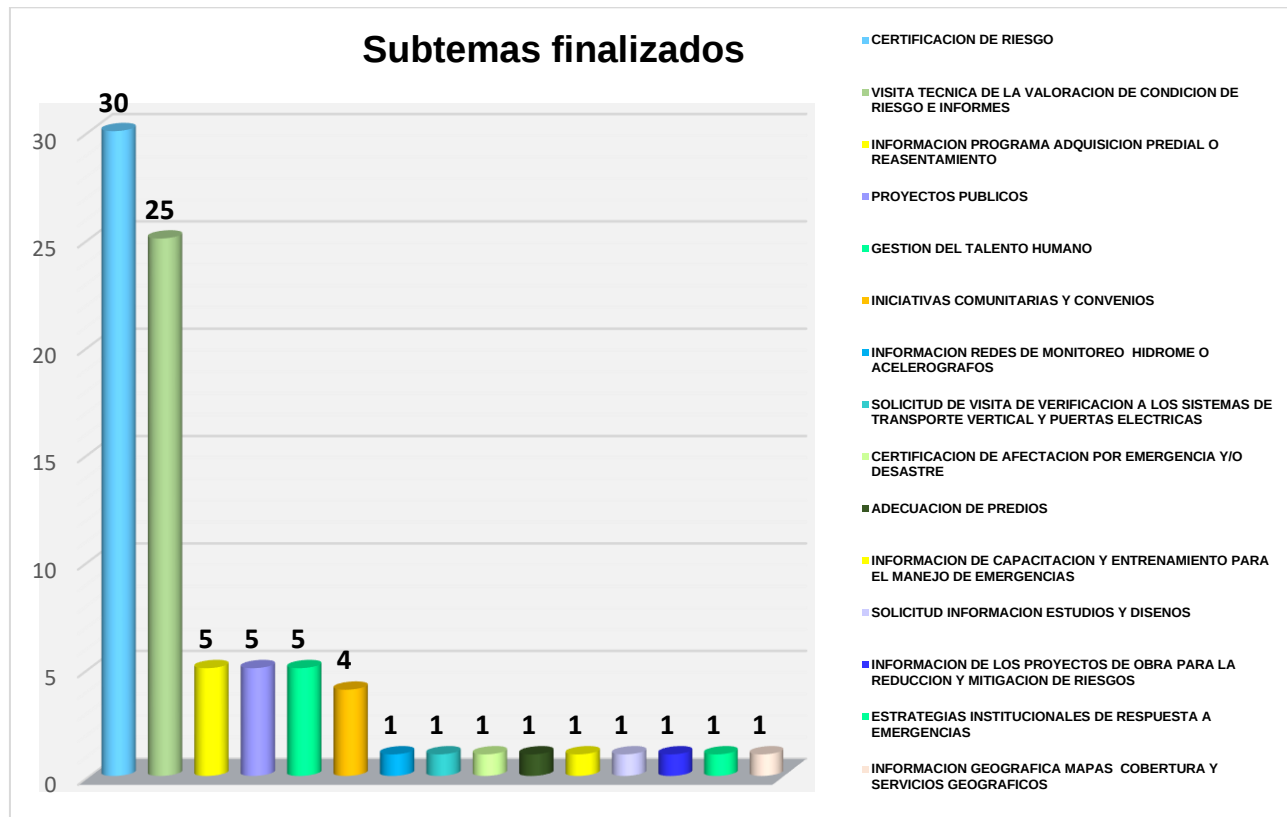
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de marzo de 2023 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron “derecho de petición de interés particular” con el 50%, seguido de “Consulta” con el 20,83%, seguido por “derecho de petición de interés general” con el 16,67%, “solicitud de acceso a la información” con el 8,33% y “queja” con el 4,17%.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de ochenta y tres (83) 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 marzo y a periodos anteriores.



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

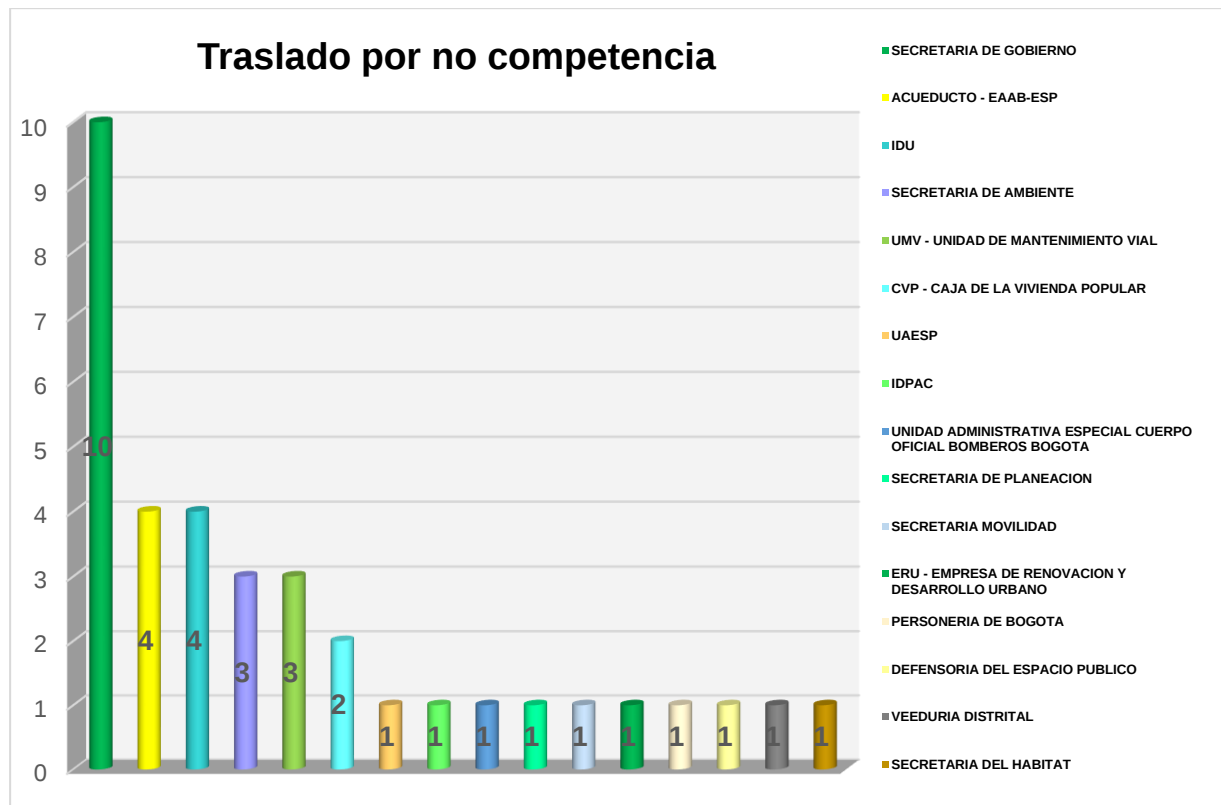
Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	30	36,14%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	25	30,12%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	5	6,02%
PROYECTOS PUBLICOS	5	6,02%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	5	6,02%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	4	4,82%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROMETEOROLOGICO O ACELEROGRAFOS	1	1,20%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	1,20%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	1,20%
ADECUACION DE PREDIOS	1	1,20%
INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	1,20%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISEÑOS	1	1,20%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	1,20%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	1,20%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	1	1,20%
Total general	83	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de marzo de 2023 fueron “Certificación de Riesgo”, “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” y “Información programa adquisición predial o reasentamiento”

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 marzo de 2023

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	27,78%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	4	11,11%
IDU	4	11,11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	8,33%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	8,33%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	5,56%
UAESP	1	2,78%
IDPAC	1	2,78%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	2,78%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,78%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,78%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	2,78%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	1	2,78%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2,78%
VEEDURIA DISTRITAL	1	2,78%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,78%
Total general	36	100%

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

- En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de marzo de 2023 la entidad trasladó por no competencia treinta y seis (36) peticiones relacionadas con temas como Olores fuertes, Solicitud de inspección por consumos de alcohol y drogas, denuncias por cerramientos, inconvenientes por inundaciones, Solución en sistema de acueducto y alcantarillado, envío de maquinaria, solicitud de limpieza de canales, arreglo de las vías por inundaciones, entrega de la red contraincendios.

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 marzo como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva
Fuente: Reporte generado Secretaria General de la Secretaría General para marzo de 2023

- *Período actual:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	19	100%
Total general	19	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 marzo de 2023

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

- *Período anterior:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	64	100%
Total general	64	100%

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **sesenta y cuatro (64)** 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 marzo de 2023, fue de **18,02**

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

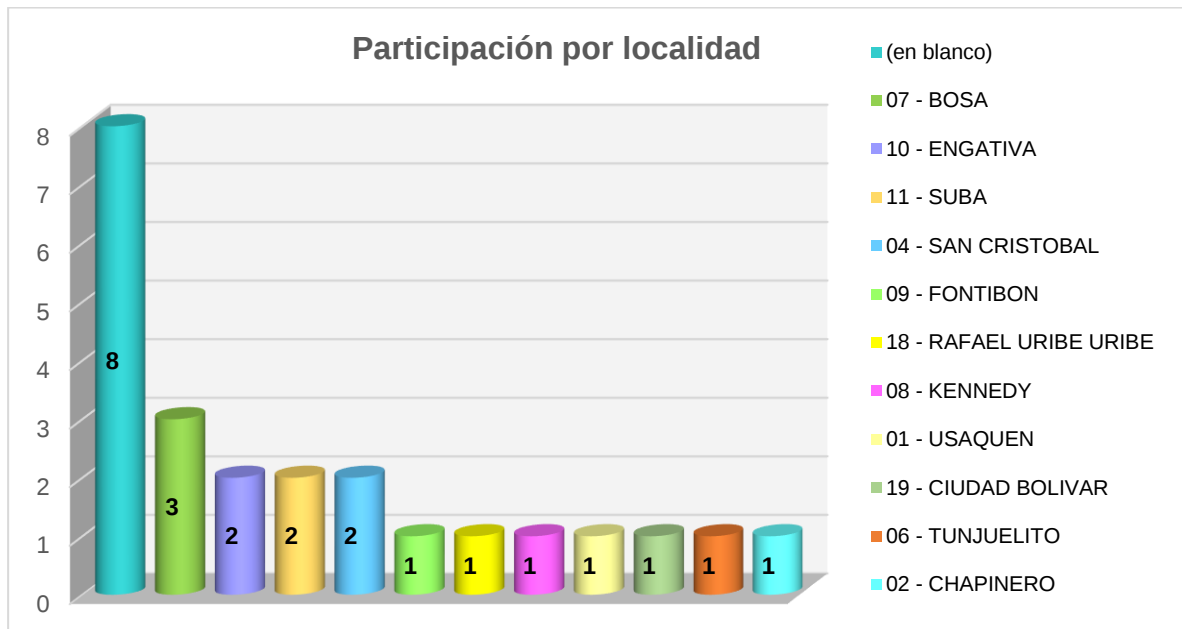
Tiempo promedio de respuesta					
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	22,30	14,60	13,00	13,00	18,02
Total general	22,30	14,60	13,00	13,00	18,02

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 marzo de 2023

Para el mes de marzo de 2023, el **33,33%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición.

Localidad	Cantidad	%
(en blanco)	8	33,33%
07 - BOSA	3	12,50%
10 - ENGATIVA	2	8,33%
11 - SUBA	2	8,33%
04 - SAN CRISTOBAL	2	8,33%
09 - FONTIBON	1	4,17%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	4,17%
08 - KENNEDY	1	4,17%
01 - USAQUEN	1	4,17%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	4,17%
06 - TUNJUELITO	1	4,17%
02 - CHAPINERO	1	4,17%
Total general	24	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 marzo de 2023:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
(en blanco)	10	41,67%
2	9	37,50%
3	3	12,50%
1	1	4,17%
4	1	4,17%
Total general	24	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 41,67% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato.

Por otra parte, el 37,50% de las personas relacionó pertenecer al estrato 2, el 12,50% se identificó con el estrato 3 y con un 4,17% las personas registraron pertenecer a los estratos 1 y 4.

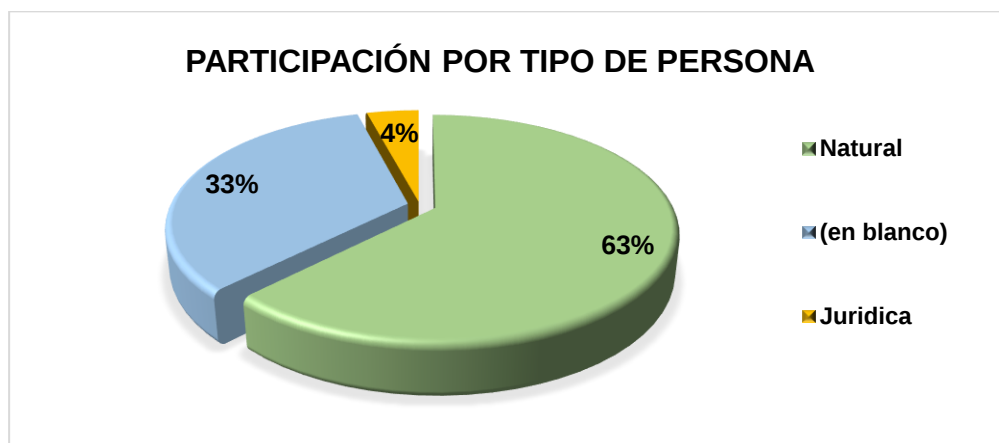
11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de marzo de 2023 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	15	63%
(en blanco)	8	33%
Jurídica	1	4%
Total general	24	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, **63%** de los (as) ciudadanos(as) se registraron como persona natural, el 33% no se identificó al momento de realizar la petición, y el 4% pertenecen a persona jurídica.

12. Calidad de requirente

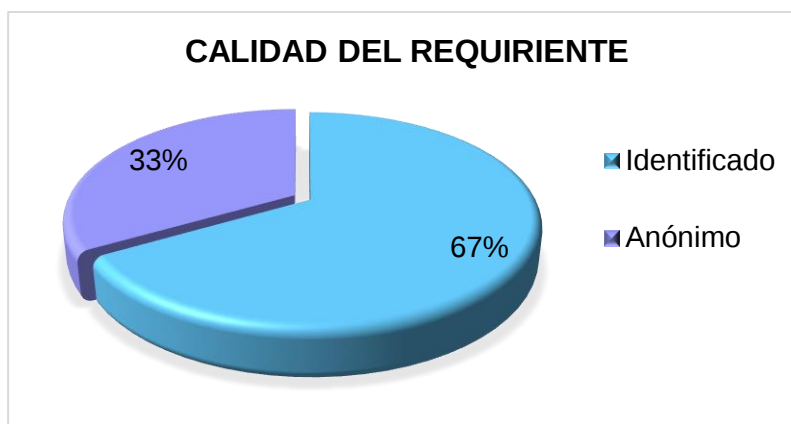
Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano(a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	16	67%
Anónimo	8	33%
Total general	24	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2023.

En el mes de marzo de 2023 se evidenció que **dieciséis** personas equivalentes al 67% se identificaron con nombre propio, mientras que ocho (8) ciudadanos (as) correspondiente al 33% 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 marzo de 2023.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de marzo de 2023 se registraron veinte cuatro (24) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y cuatro (74) 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 modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron “derecho de petición de interés particular” con el 50%, seguido de “Consulta” con el 20,83%, “derecho de petición de interés general” con el 16,67%, “Solicitud de acceso a la información 20,83% y por último “queja” con el 4,17%
- Se emitió respuesta definitiva a ochenta y tres (83) requerimientos de los cuales, diecinueve (19) corresponden al periodo actual y sesenta y cuatro (64) 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 marzo de 2023 fueron “Certificación de Riesgo” con el 36,84%. “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes”, “Gestión de talento humano”, “Iniciativa comunitarias y convenios” con el 15,79% cada uno respectivamente, por último “Estrategias institucionales de respuesta a emergencias”, “Certificación de afectación por emergencia y/o desastre” y “Adecuación de predios” con el 5,26% cada uno.
- Para el mes de marzo de 2023 la entidad trasladó por no competencia treinta y un (31) peticiones relacionadas con temas como: Olores fuertes, Solicitud de inspección por consumos de alcohol y drogas, denuncias por cerramientos, inconvenientes por inundaciones, Solución en sistema de acueducto y alcantarillado, envío de maquinaria, solicitud de limpieza de canales, arreglo de las vías por inundaciones, entrega de la red contraincendios.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de marzo de 2023 para los requerimientos finalizados durante el mes de marzo de 2023, fue de **18,02 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.
- 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 33,33% de los (las) ciudadanos /as) no suministraron este dato, igualmente, con el mismo porcentaje en la información relacionada con el tema de estrato.

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		17/04/2023
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		18/04/2023
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.			