

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO  
- IDIGER -****Informe Mensual de PQRS Diciembre de 2019**

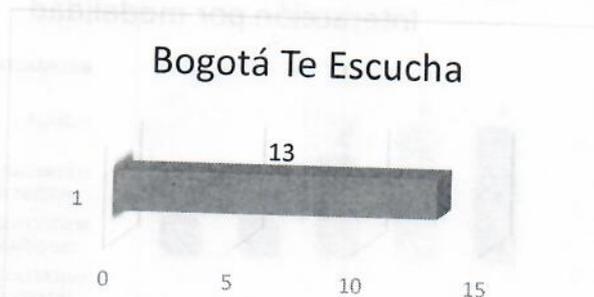
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de diciembre de 2019.

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 2019.**

Para el periodo de diciembre se analizarán trece (13) requerimientos que ingresan bajo la categoría "registradas" que hace referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad, para este periodo ningún ciudadano atendido en el IDIGER de manera presencial, solicito a la entidad registrar su solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 Número de peticiones registradas en el periodo de diciembre de 2019  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 38 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas 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.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	13	100%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

## 2. Canales de interacción

A continuación se describen los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER.



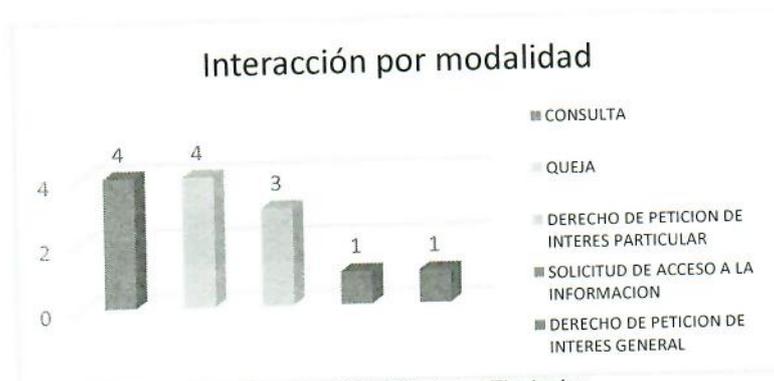
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

## 3. Tipologías o Modalidades

Para este componente, se describen las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	4	30,8%
QUEJA	4	30,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	23,1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	7,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	7,7%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

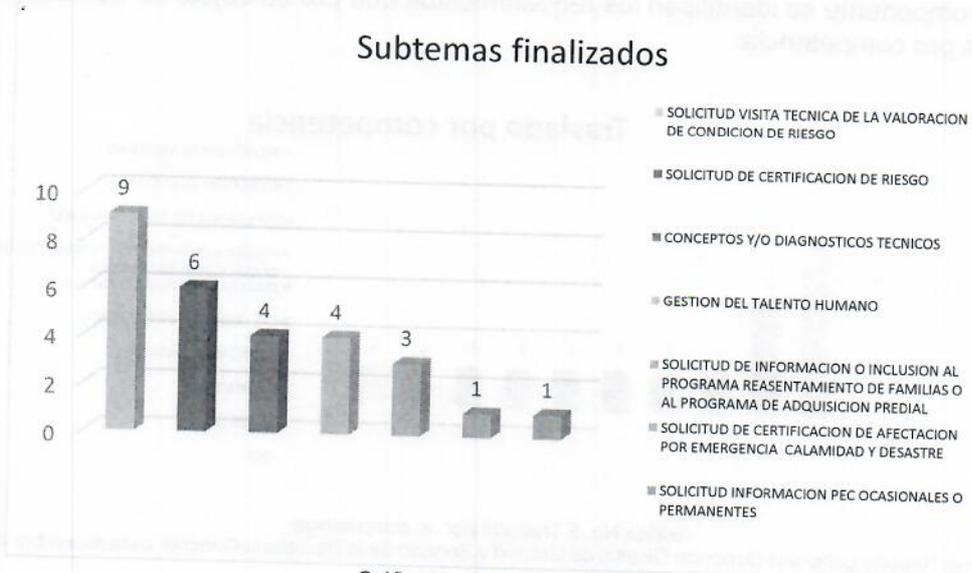
Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019.

En el mes de diciembre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron "consulta" y "queja" representados con el 30,8%, "seguidas por derecho de petición de interés particular" con el 23,1% y para finalizar se encuentra, "solicitud de acceso a la información" y "derecho de petición de interés general" con el 7,7% cada uno respectivamente.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 28 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, pertenecientes al mes de diciembre de 2019 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 2019.

subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	9	32,1%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	6	21,4%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	4	14,3%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	4	14,3%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	3	10,7%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	3,6%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	3,6%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” con el 32,1%, seguido por “Certificación de riesgo” con un 21,4%,”Conceptos y diagnósticos técnicos” y “Gestión del talento humano” con el 14,3% cada una respectivamente.

Los subtemas menos solicitados fueron “Solicitud de certificación por emergencia calamidad y desastre” y “Solicitud información pec ocasionales o permanentes con el 3,6% del total de los requerimientos cada una.

Por otra parte, al realizar un comparativo con el periodo anterior se identificó que la “solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo” continúa en el primer lugar en el ranking de los trámites más solicitados por la ciudadanía mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

## 5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por su objeto se trasladaron a otras entidades por competencia.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	26,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	20,0%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	6,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	6,7%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	6,7%
SECRETARIA DE SALUD	1	6,7%
GAS NATURAL	1	6,7%
CODENSA	1	6,7%
IPES	1	6,7%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia quince (15) requerimientos relacionados con solicitudes de revisión de antena de claro, cambio de poste que se encuentra ladeado, tala de árboles y poda de su ramaje información sobre invasión del espacio público, solicitud de envío de la normatividad que regula los conjuntos residenciales, almacenamiento de pipas de gas en zona residencial.

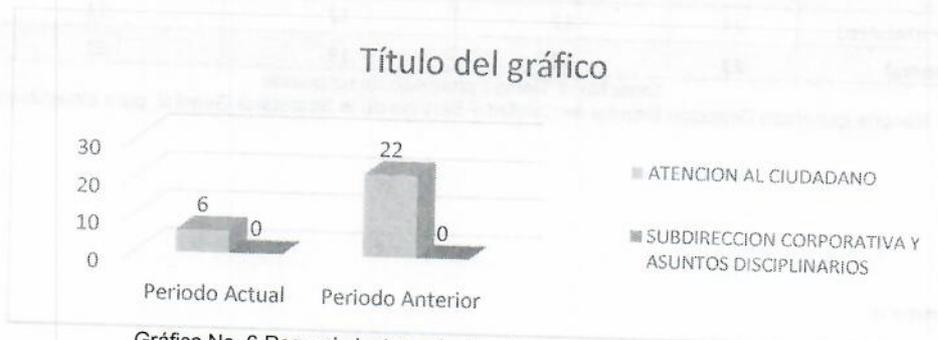
En comparación con el periodo anterior en el que se trasladaron 17 requerimientos para este periodo se dio traslado a 15 solicitudes que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

## 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, del mes de diciembre y de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio.



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	6	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
<b>Total general</b>	<b>0</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 diciembre de 2019.

En el mes de diciembre de 2019 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 6 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes en trámite de respuesta del periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	22	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>22</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 diciembre de 2019.

Durante el periodo de diciembre se cerraron de forma definitiva 22 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores, correspondiente al 100% de las peticiónes.

## 8. Tiempo promedio respuesta

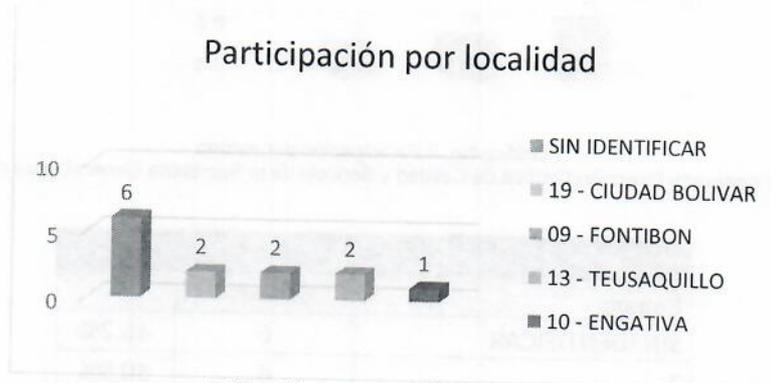
Como aparece en la siguiente tabla y según las formulas establecidas por la Veeduría Distrital el promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de diciembre de 2019, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la respuesta, muestra que el tiempo promedio en finalizar las solicitudes fue de 15 días hábiles

DEPENDENCIA	Tiempo promedio de respuesta			Total general
	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	
ATENCION AL CIUDADANO	23	12	12	15
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta  
 Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019.

## 9. Participación por localidad

En este ítem se identifican los requerimientos clasificados por localidades y su distribución cuantitativa y porcentual, como se representa 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 2019.

- Para este periodo el 46,15% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- Las localidades de Ciudad Bolívar, Teusaquillo y Fontibón presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 15,38% cada uno.
- La localidad con menor participación en este periodo fue Engativá con el 7,69% de las peticiones.

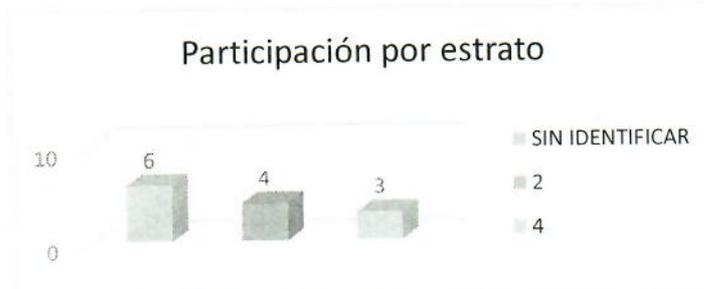
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	6	46,15%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	15,38%
09 - FONTIBON	2	15,38%
13 - TEUSAQUILLO	2	15,38%
10 - ENGATIVA	1	7,69%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019

## 10. Participación por estrato

En este ítem se identifica la participación por estrato de la ciudadanía que interpuso requerimientos dirigidos al IDIGER, en el periodo analizado.



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	6	46,2%
2	4	30,8%
4	3	23,1%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 46,2% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, el estrato 2 cuenta con el 30,8% de las solicitudes ingresadas y para finalizar el estrato 4 con el 23,1% de las peticiones.

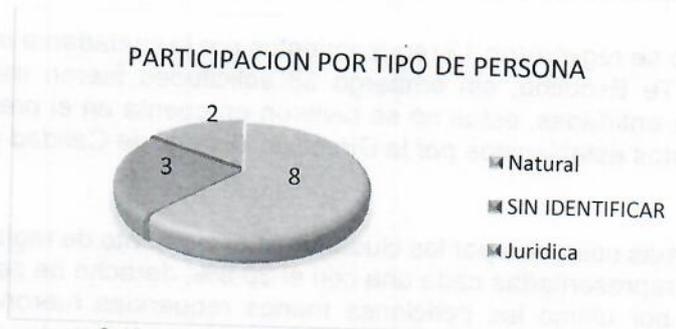
## 11. Participación por requiriente

En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra en la tabla y gráfica siguientes:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	8	61,5%
SIN IDENTIFICAR	3	23,1%
Jurídica	2	15,4%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para diciembre de 2019.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 61,5% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER se identificaron como persona natural, el 23,1% no identificó el tipo de requiriente y por último se encuentran las personas jurídicas con el 15,4%.

En comparación con el mes de noviembre no se presentó ninguna variación con respecto a los tipos de persona.

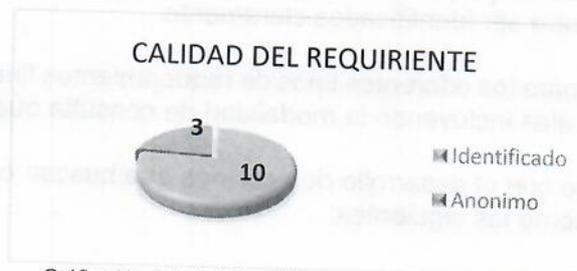
## 12. Calidad de requiriente

Respecto al componente calidad de requiriente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	10	77,0%
Anónimo	3	23,0%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 77,0% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 23,0% de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requiriente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para diciembre de 2019.

### 13. Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

Para este periodo se registraron 13 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 38 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron consulta y queja representadas cada una con el 30,8%, derecho de petición de interés particular con el 23,1% y por último las peticiones menos requeridas fueron solicitud de acceso a la información y derecho de petición de interés general representados de forma individual con el 7,7% del total los requerimientos.

Se cerraron de forma definitiva 28 requerimientos, 6 del periodo actual y 22 de periodos anteriores, es importante indicar que en este componente se tienen en cuenta las solicitudes que fueron registradas directamente por los ciudadanos y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

El subtema con mayor índice de finalización respecto a la respuesta definitiva fue solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo.

Se evidenció para este periodo que 15 requerimientos fueron trasladados por competencia teniendo en cuenta que las solicitudes que no correspondían con la misionalidad del IDIGER, estos requerimientos se encontraban relacionados con solicitudes de revisión de antena de claro, cambio de poste que se encuentra ladeado, tala de árboles y poda de su ramaje, información sobre invasión del espacio público, solicitud de envío de la normatividad que regula los conjuntos residenciales y almacenamiento de pipas de gas en zona residencial.

Para este periodo el 46,15% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición, las localidades de Ciudad Bolívar, Teusaquillo y Fontibón presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 15,38% cada uno y para finalizar la localidad con menor participación en este periodo fue Engativá con el 7,69% de las peticiones.

El 46,2% de los ciudadanos no registró el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que el 77,0% de los solicitantes realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 23,0% de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de diciembre fue de 15 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 30 días hábiles.

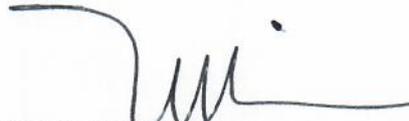
De otro lado, se continuó con el desarrollo de acciones que buscan contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta, como las siguientes:

- a) Emisión semanal de los informes de seguimiento a los PQRS que ingresan a través de los diferentes canales, que se encuentran vencidos y con fecha próxima de vencimiento.
- b) Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente y envío de alertas mediante correo electrónico.
- c) Notificación voz a voz de las peticiones que tienen fecha próxima de vencimiento, con el fin de reducir el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes que ingresan mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) Es importante que se continúe con 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) Realizar los ajustes pertinentes en cuanto a la funcionalidad de la plataforma toda vez que para este periodo se presentaron de manera permanente fallas, las cuales impedían la asignación y finalización de los requerimientos, estas fueron reportadas a los correos de soporte sin una solución definitiva.

Cordialmente,



**MONICA RUBIO ARENAS**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *Y Nieto*  
Revisó: Cristhian Camilo Núñez – Profesional universitario grado 219-12 *CCN*  
Aprobó: Eulin Gómez- Profesional S.C.A.D *EGP*

