



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

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

### Informe Mensual de PQRS septiembre 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 septiembre de 2019.

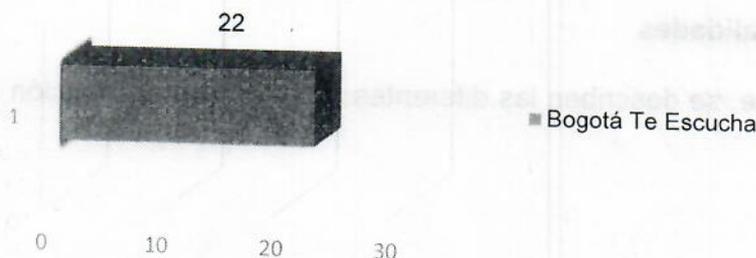
Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- 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 septiembre de 2019.

Para el periodo de septiembre se analizarán veintidós (22) 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 fue atendido en el IDIGER de manera presencial, solicito a la entidad registrar su solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

Peticiones registradas del periodo



Gráfica No. 1 Número de peticiones registradas en el periodo de septiembre de 2019

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



Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 76 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 Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	22	22
Recibidas	76	78
Total General	98	100%

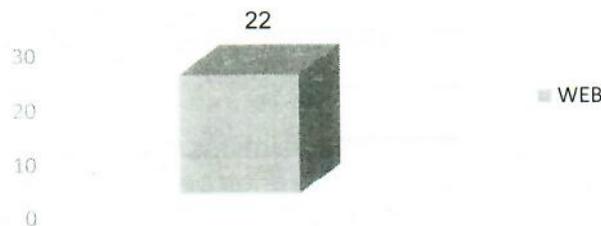
Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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

### Interacción por canales



Gráfica No. 2 Interacción por Canales

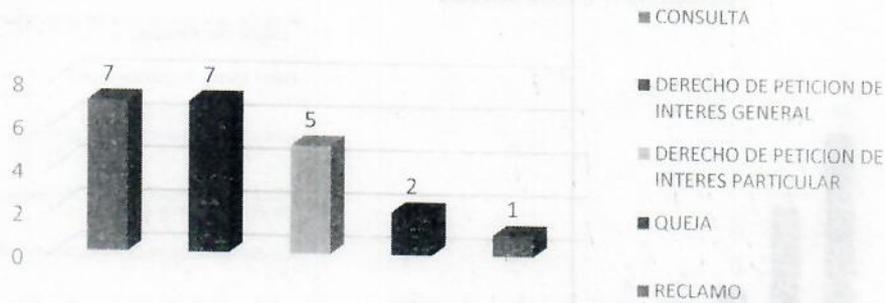
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para septiembre de 2019.

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.

### Interacción por modalidad



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	7	32%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	32%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	23%
QUEJA	2	9%
RECLAMO	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de septiembre las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “consulta” y “Derecho de petición de interés general” representadas cada una con el 32% del total de los requerimientos.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

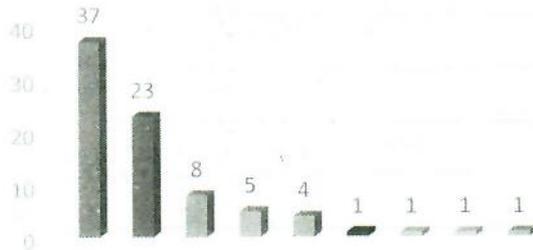
En este ítem se relacionan los subtemas de 81 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, pertenecientes al mes de septiembre de 2019 y a periodos anteriores.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## Subtemas finalizados



- CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS
- SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO
- GESTION DEL TALENTO HUMANO
- SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO
- SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO
- AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO
- PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION
- SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL
- SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES

Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	37	46%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	23	28%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	8	10%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	5	6%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	4	5%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	1%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	1%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	1%
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

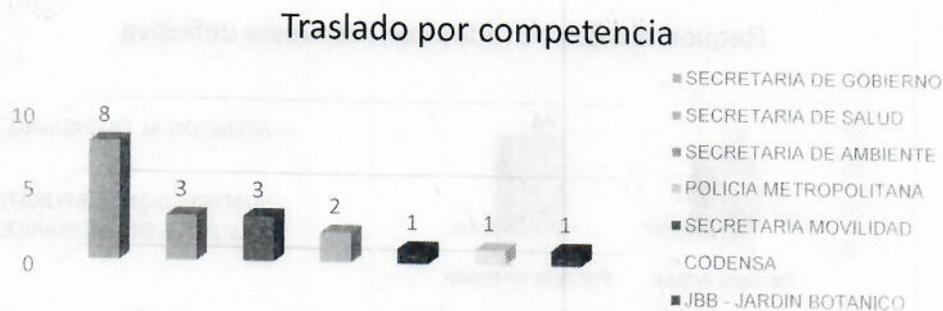
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron "Conceptos y/o diagnósticos técnicos" con el 46%, seguido por "Solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo" que cuenta con el 28%, "Gestión del talento humano" tiene el 10%, "solicitud certificación de riesgo" el 6% y solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento con el 5%. Los subtemas menos solicitados fueron "Ayuda humanitaria de carácter pecuniario", "Promoción del simulacro distrital de evacuación", "solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial" y "solicitud información pec ocasionales o permanentes" representando el 1% cada uno.

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” pasó al segundo lugar en el ranking de los trámites más solicitados por la ciudadanía y de los subtemas más finalizados por la entidad 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 Secretaría General, para septiembre de 2019.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	42%
SECRETARIA DE SALUD	3	16%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	16%
POLICIA METROPOLITANA	2	11%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
CODENSA	1	5%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	5%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia diecinueve (19) requerimientos relacionados con temas de construcciones realizadas sin licencia, información sobre invasión del espacio público y ruido generado por empresa metalúrgica, denuncia por consumo de drogas en zonas verdes, taponamiento de tuberías, solicitud de visita médica y traslado a hospital, solicitud de visita por emisión de gases en parqueadero de propiedad horizontal.

## 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 en el mes de septiembre como 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 Secretaría General, para septiembre de 2019.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	37	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

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 septiembre de 2019.

En el mes de septiembre de 2019 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 37 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes en trámite de respuesta del periodo actual.

### - Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	44	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior Sistema Bogotá Te escucha

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

Durante el periodo de septiembre se cerraron de forma definitiva 81 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores, correspondiente al 100% de las peticiones.

### 8. Tiempo promedio respuesta

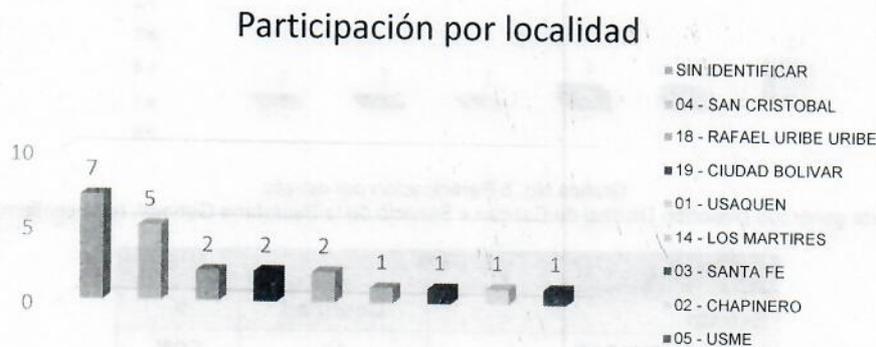
Como aparece en la siguiente tabla y según las formulas establecidas por la Veeduría Distrital el promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de septiembre de 2019, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la respuesta, muestra que el tiempo promedio en finalizar las solicitudes fue de 18 días hábiles. A continuación se relaciona el tiempo promedio por tipologías.

Tiempo promedio de respuesta							
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	33	12	12	25	10	10	18
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

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

- Para este periodo el 32% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de San Cristóbal presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 23%.



- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Usaquén con el 9% y Los Mártires, Santa Fe, Chapinero y Usme con el 5% cada uno respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	7	32%
04 - SAN CRISTOBAL	5	23%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	9%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	9%
01 - USAQUEN	2	9%
14 - LOS MARTIRES	1	5%
03 - SANTA FE	1	5%
02 - CHAPINERO	1	5%
05 - USME	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	11	50%
2	4	18%
3	4	18%
4	1	5%
1	1	5%
6	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 50% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, los estratos 2 y 3 cuentan con el 18% de las solicitudes ingresadas y por último se encuentran los estratos 4, 1 y 6 con una representación del 5% cada uno.

### 11. Participación por requirente

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	15	68%
SIN IDENTIFICAR	5	23%
Jurídica	2	9%
<b>Total general</b>	<b>22</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 septiembre de 2019.

#### PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior y en comparación con el mes de septiembre se presentaron las siguientes variaciones:

- Para el requirente de tipo persona natural, registró 15 peticiones con un incremento de 5 ciudadanos que se identificaron de esta manera al registrar su petición, respecto al mes de agosto.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica aumentaron sus peticiones de 1 a 2 para el presente periodo.
- Con respecto a los ciudadanos que no identificaron su naturaleza se presentó un aumento de 3 a 5 personas respecto al mes anterior.

## 12. Calidad de requiriente

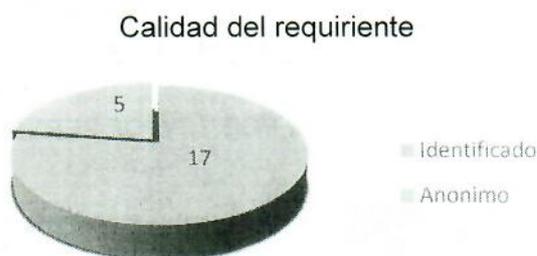
Respecto al componente calidad de requiriente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	17	77%
Anónimo	5	23%
<b>Total general</b>	<b>22</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 septiembre de 2019.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 77% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 23% 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 septiembre de 2019.

## 13. Conclusiones y recomendaciones

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

El informe se realizó bajo las directrices dadas por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, reportando únicamente los 22 requerimientos registrados por la ciudadanía mediante el canal, sin embargo, en el ítem número 1 se especifica que adicionalmente 76 requerimientos fueron asignados o trasladados al IDIGER por otras entidades para un total de 98.

Las tipologías más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la consulta y el derecho de petición de interés general con el 32% cada una respectivamente.

Se cerraron de forma definitiva 81 requerimientos, 37 del periodo actual y 44 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 número de requerimientos finalizados fue "Conceptos y diagnósticos técnicos".

Diecinueve (19) requerimientos fueron trasladados a otras Entidades, por competencia, teniendo en cuenta que correspondían a solicitudes con fines de inspección vigilancia y control o que no conciernen con la misionalidad del IDIGER, como invasión del espacio público por empresa, consumo de drogas en zonas verdes, edificaciones en construcción realizadas sin licencia, solicitud de visita médica y traslado en ambulancia al hospital, información sobre cables descolgados en postes de energía, remiten información por emisión de gases de vehículos parqueados en propiedad horizontal.

El tiempo promedio de respuesta incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días hábiles fue de 18 días.

Se observó que para el mes de septiembre el 32% de los requirentes no identificaron la localidad de los hechos, el 50% no registraron el estrato al que pertenecen y por último el 77% de los peticionarios se identificaron al momento de realizar su requerimiento mientras que el 23% restante realizaron su petición de manera anónima.

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 envió 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 realice la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignan por medio del Sistema Bogotá Te Escucha peticiones que no corresponden a la misionalidad de la entidad.
- b) Mejorar el formulario de registro de peticiones del Sistema Bogotá Te Escucha, en lo relacionado con la obligatoriedad en algunos campos, que permitan desarrollar un análisis más profundo a fin de dar cuenta de la gestión adelantada por la entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- c) Se validen los requerimientos en los que se adjuntan archivos en formato PDF, ya que en ocasiones presentan bloqueos que impiden la impresión del documento.

Cordialmente,

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

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *YNieto*  
Revisó: Bertha Lucia Rodríguez Velásquez – Técnico Administrativo Grado 10 *BR*  
Revisó: Eulin Gómez P. Profesional SCAD *EGP*

