



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS  
Y CAMBIO CLIMÁTICO

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

### Informe Mensual de PQRS agosto 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 agosto de 2019.

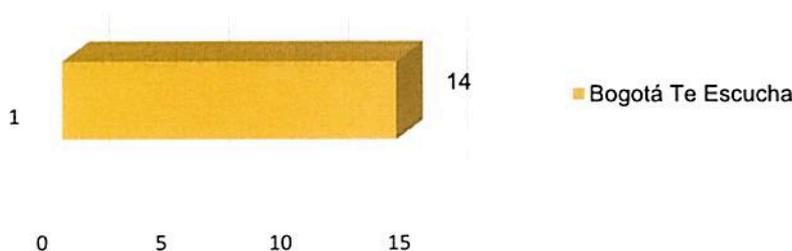
Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- 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 periodo
- 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 agosto de 2019.

Para el periodo de agosto se analizarán catorce (14) 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.

Peticiones registradas del periodo



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

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



Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 54 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	14	21
RECIBIDAS	54	79
Total General	68	100%

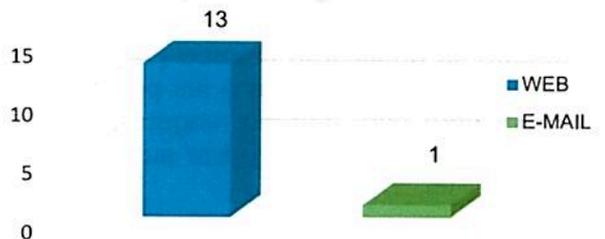
Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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

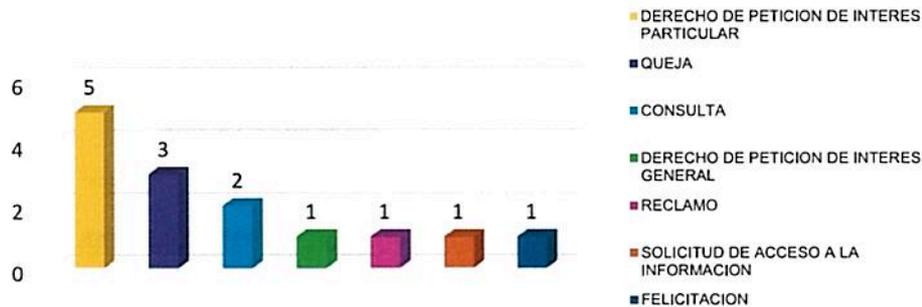
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para agosto de 2019.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo el 93% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB, mientras que el otro 7% fue realizado mediante canal E-MAIL.

## 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 agosto de 2019.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	36%
QUEJA	3	21%
CONSULTA	2	14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	7%
RECLAMO	1	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	7%
FELICITACION	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de agosto la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue el "Derecho de petición de interés particular" representando el 36% del total de los requerimientos.

Por otra parte, se identificó que con relación al mes de julio en el que la tipología más utilizada fue "Consulta" con el 72%, en el mes de agosto se redujo a un 14% respecto al total de las solicitudes.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 128 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 agosto de 2019 y a periodos anteriores.

## Subtemas finalizados



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	105	82%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	9	7%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	4	3%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	3	2%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	2%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACION DE PUBLICO	1	1%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	1%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	1%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	1%
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para agosto 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 82%, seguido por "Certificación de riesgo" con un 7%. Los subtemas menos solicitados fueron "certificación grado de complejidad por aglomeración de público", "solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas", "veedurías ciudadanas", "solicitud información PEC ocasionales o permanentes" y "solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento" 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" conserva el primer 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.

### Traslado por competencia



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	32%
POLICIA METROPOLITANA	2	11%
SECRETARIA JURIDICA	2	11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	11%
IDIPRON	1	5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
GAS NATURAL	1	5%
CODENSA	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 Secretaria General, para agosto 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 demoliciones realizadas sin permiso, edificaciones en construcción realizadas sin licencia, solicitud de vigilancia y control sobre trenes que operan en centros comerciales, información sobre bicicletas y vehículos transitando a alta velocidad, solicitud de vigilancia y control a estaciones de servicio, empresa recicladora trabajando a altas horas de la noche, hundimiento de vías y solicitud de información sobre construcción de avenida.

En comparación con el mes de julio en el que se realizaron 12 traslados por competencia, en este periodo se identificó un aumento significativo en 7 requerimientos, toda vez 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, tanto en el mes de agosto 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 agosto de 2019.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	7	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>7</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 agosto de 2019.

En el mes de agosto de 2019 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 7 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	121	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de agosto se cerraron de forma definitiva 121 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 fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto 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 16 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	QUEJA	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	27	17	16	6	16
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

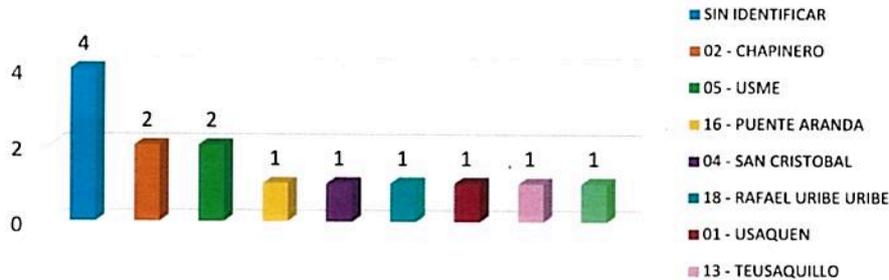
Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para agosto 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:

### Participación por localidad



Gráfica No. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el 29% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- Las localidades de Chapinero y Usme presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 14% cada uno.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Puente Aranda, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Usaquén, Teusaquillo y Kennedy con un porcentaje del 7% cada una.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	4	29%
02 - CHAPINERO	2	14%
05 - USME	2	14%
16 - PUENTE ARANDA	1	7%
04 - SAN CRISTOBAL	1	7%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	7%
01 - USAQUEN	1	7%
13 - TEUSAQUILLO	1	7%
08 - KENNEDY	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

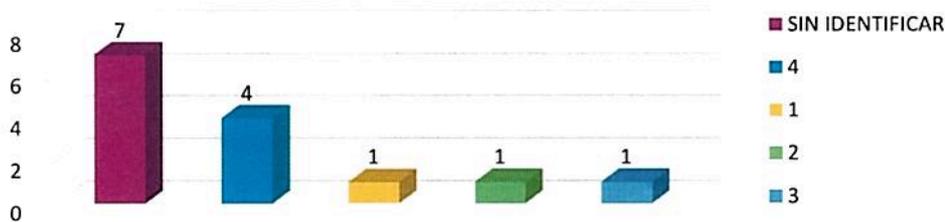
Tabla No. 8 Participación por localidad

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

## Participación por estrato



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	7	50%
4	4	29%
1	1	7%
2	1	7%
3	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para agosto 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, el estrato 4 cuenta con el 29% de las solicitudes ingresadas y por último se encuentran los estratos 1, 2 y 3 con una representación del 7% cada uno.

### 11. Participación por requirente

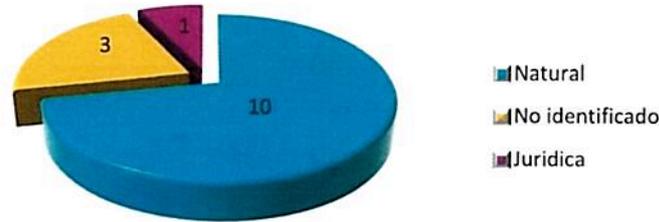
En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra en la tabla y gráfica siguientes:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	10	71%
No identificado	3	21%
Jurídica	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</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 agosto 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 agosto de 2019.

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

- Para el requiriente de tipo persona natural, se presentó un incremento de 2 ciudadanos que se identificaron de esta manera al registrar su petición.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica disminuyeron sus peticiones de 3 a 1 para el presente periodo.
- Con respecto a los ciudadanos que no identificaron su naturaleza se presentó una disminución de 4 personas.

## 12. Calidad de requiriente

Respecto al componente calidad de requirente, 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	11	79%
Anónimo	3	21%
<b>Total general</b>	<b>14</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 agosto de 2019.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 79% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 21% de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.

En comparación con el periodo anterior se logró identificar una disminución del 18% de los peticionarios que registran sus solicitudes de forma anónima.

### Calidad de requiriente



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requiriente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para agosto 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 14 requerimientos registrados por la ciudadanía mediante los canales EMAIL y WEB, sin embargo, en el ítem número 1 se especifica que adicionalmente 54 requerimientos fueron asignados al IDIGER por otras entidades para un total de 68.

La tipología más utilizada por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fue el Derecho de petición de interés particular.

Se cerraron de forma definitiva 128 requerimientos, 7 del periodo actual y 121 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 fue solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo.

Se evidenció que 19 requerimientos fueron trasladados por competencia, teniendo en cuenta que correspondían a solicitudes con fines de inspección vigilancia y control o que no corresponden con la misionalidad del IDIGER, como demoliciones realizadas sin permiso, edificaciones en construcción realizadas sin licencia, solicitud de vigilancia y control sobre trenes que operan en centros comerciales, información sobre bicicletas y vehículos transitando a alta velocidad, solicitud de vigilancia y control a estaciones de servicio, empresa recicladora trabajando a altas horas de la noche, hundimiento de vías y solicitud de información sobre construcción de avenida.

Debido a la emisión de alertas tempranas realizadas mediante correo electrónico y verbalmente con las diferentes áreas, para el presente periodo se presentó una disminución de 16 días en el tiempo promedio de respuesta en comparación con el periodo anterior que fue de 21 días.

El 29% de los solicitantes no identificaron la localidad de lo hechos, el 50% no identificó el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 79% de los solicitantes se identificaron al momento de registrar su petición.

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, como se puede verificar en el informe hubo un incremento de 12 a 19 solicitudes que debieron ser trasladadas por no ser competencia de IDIGER.
- 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.
- 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 *LR*  
Revisó: Eulin Gómez- Profesional SCAD *EG*