



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 julio 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 julio de 2019.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

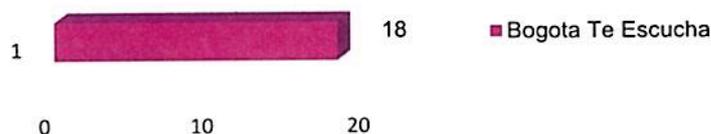
- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas del período
- Peticiones cerradas de periodos anteriores
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación tipo de requirente
- Calidad del requirente

1. Total de peticiones mensuales recibidas por la entidad en el mes de julio de 2019.

Para el periodo de julio se analizaron dieciocho (18) requerimientos que ingresaron bajo la categoría "registradas", las cuales hacen referencia a las peticiones realizadas por un ciudadano con el apoyo de un funcionario de la entidad o aquellas que fueron registradas directamente por el ciudadano mediante el aplicativo SDQS.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 143 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades para un total de 161 requerimientos en trámite.

Peticiones registradas del periodo



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

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

En la siguiente tabla se puede evidenciar que el 11% de las peticiones durante el periodo analizado corresponden a solicitudes registradas directamente por el ciudadano, mientras que el 89% restante corresponden a requerimientos que fueron trasladadas o asignadas por otras entidades.



Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	18	11
Recibidas	143	89
Total General	161	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para julio 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 Secretaría General, para julio 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 describe 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 Secretaría General, para julio de 2019.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	13	72
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	17
RECLAMO	1	6
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	6
Total general	18	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de julio las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue "Consulta" con el 72% de los requerimientos que registraron los ciudadanos mediante el canal web.

Por otra parte se identificó que las modalidades menos utilizadas por los ciudadanos fueron el "reclamo" y "solicitud de acceso a la información" con el 6% de los requerimientos cada uno respectivamente.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 36 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER en el mes de julio de 2019



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Como se evidencia en la gráfica anterior, el subtema más reiterado con mayor cantidad de requerimientos finalizados en el periodo fue "Solicitud de conceptos y/o diagnósticos técnicos" con el 44% de las peticiones en trámite en la entidad.

Al realizar un comparativo con el mes de junio se identificó que la "solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo" pasó al último lugar en el ranking siendo de los trámites menos solicitados por la ciudadanía a la entidad mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	16	44
GESTION DEL TALENTO HUMANO	5	14
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	4	11
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	3	8
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	2	6
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	6
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	3
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	3
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	3
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	1	3
Total general	36	100

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

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 julio de 2019.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	33
JBB - JARDIN BOTANICO	2	17
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	17
SECRETARIA GENERAL	1	8
SECRETARIA DE PLANEACION	1	8
CODENSA	1	8
POLICIA METROPOLITANA	1	8
Total general	12	100

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia doce (12) requerimientos relacionados con temas de solicitud de problemas de salubridad por roedores en empresa, inspección de obras sin licencias, reporte por árbol enredado en cableado eléctrico, solicitud de poda de árbol, descarga de cilindros de gas en la madrugada, información sobre poste inclinado, información por mantenimiento en vía pública, expendios irregulares de gas y controversia por convivencia en sector residencial por construcción sin licencia.

En comparación con el mes de junio en el que se realizaron 6 traslados por competencia, en este periodo se identificó un aumento a 12 requerimientos trasladados debido a 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

En este componente se muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva, tanto en el mes de julio 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 Secretaria General, para julio de 2019.

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	7	38%
Total general	7	38%

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 julio de 2019.

En el mes de julio de 2019 el IDIGER dio cierre de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 7 requerimientos equivalente al 38% de las solicitudes en trámite de respuesta.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	27	93%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	7%
Total general	29	100

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para julio de 2019.

Durante el periodo de julio se cerraron en forma definitiva 29 requerimientos de periodos anteriores a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, el 93% pertenecientes al área de atención al ciudadano y el 7% restante a la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

8. Tiempo promedio respuesta

En este ítem se relacionan los días promedio de respuesta de las solicitudes que ingresaron a la entidad mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS, como aparece en la siguiente tabla el promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de julio de 2019 fue de 21 días incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión respuesta.

Realizando un comparativo con el mes de junio se identificó una reducción de 5 días en el tiempo promedio de respuesta, ya que para dicho periodo el tiempo promedio fue de 26 días. 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	33	14	19	1	5	8	7	21
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	16	0	0	0	0	0	0	16
Total general	31	14	19	1	5	8	7	21

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

- Para este periodo la localidad de Ciudad Bolívar presenta el 33% de los requerimientos registrados por los peticionarios.
- El 22% de los requerimientos registrados los peticionarios no registraron la localidad de los hechos.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Puente Aranda, Engativá, Usme, San Cristóbal, Bosa, Chapinero y Fontibón con el 6% de las solicitudes cada una.

Por otra parte, sobre el total de las 143 peticiones recibidas o trasladadas desde otras entidades que se encuentran en trámite en el IDIGER, en este periodo se identificó que otras localidades registradas por los ciudadanos fueron Rafael Uribe Uribe con cuatro (4) solicitudes, Usaquén con tres (3), Santa fe, Kennedy, Candelaria y Barrios Unidos con una (1) solicitud cada una respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	33
NO IDENTIFICADO	4	22
11 - SUBA	1	6
10 - ENGATIVA	1	6
05 - USME	1	6
04 - SAN CRISTOBAL	1	6
16 - PUENTE ARANDA	1	6
07 - BOSA	1	6
02 - CHAPINERO	1	6
09 - FONTIBON	1	6
Total general	18	100

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
NO IDENTIFICADO	9	50%
2	4	22%
4	3	16%
1	1	6%
5	1	6%
Total general	18	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para julio 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 registraron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, el 22% identificó pertenecer al estrato 2, el 16% al estrato 4 y en último lugar los estratos 1 y 5 con el 6% cada uno respectivamente.

Para el mes de julio se identificó que continúa la tendencia en el incremento de los peticionarios que no registran el estrato al momento de registrar sus peticiones.

11. Participación por requirente

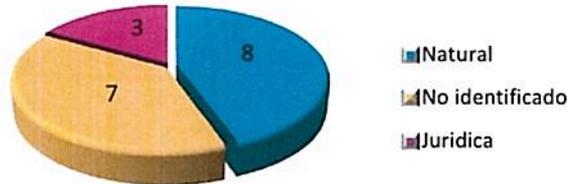
En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra en la tabla y gráfica siguiente:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	8	44
No identificado	7	39
Jurídica	3	17
Total general	18	100

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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

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

- Para el requiriente de tipo persona natural se presentó una disminución de 2 ciudadanos que se identificaron de esta manera al registrar su petición.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica aumentaron sus peticiones de 1 a 3 para el presente periodo.
- Se presenta un aumento en la tendencia de los peticionarios que no identificaron su naturaleza jurídica al momento de registrar su petición, ya que para el mes de julio aumento a siete (7) este tipo de requerimientos.

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	61
Anónimo	7	39
Total general	18	100

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado se identificó que el 61% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 39% de los peticionarios que formularon sus peticiones no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.

En comparación con el periodo anterior se logró identificar un aumento del 9,4% de los peticionarios que registran sus solicitudes de forma anónima.



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

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para este periodo se realiza el presente reporte de acuerdo a lo indicado por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, reportando únicamente los 18 requerimientos que fueron registrados directamente por la ciudadanía, 143 fueron asignados o trasladados desde otras entidades lo que indica que el presente informe da cuenta únicamente del 11% del total de las peticiones que ingresaron al IDIGER.
- Se evidencia que para el presente periodo aumentó la cantidad de requerimientos trasladados por competencia ya que correspondían a solicitudes con fines de inspección, vigilancia y control, requerimientos relacionados con temas de solicitud de problemas de salubridad por roedores en empresa, inspección de obras sin licencias, reporte por árbol enredado en cableado eléctrico, solicitud de poda de árbol, descarga de cilindros de gas en la madrugada, información sobre poste inclinado, información por mantenimiento en vía pública, expendios irregulares de gas y controversia por convivencia en sector residencial por construcción sin licencia trámites que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.
- Para el presente periodo 36 requerimientos fueron solucionados con respuesta definitiva, 7 requerimientos pertenecían al periodo actual y 29 requerimientos eran de los periodos anteriores, de los cuales 2 fueron tramitados por la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios y 27 requerimientos fueron tramitados por las diferentes dependencias de la entidad y finalizados en el aplicativo Bogotá Te Escucha por la Oficina de Atención al Ciudadano.
- En comparación con el periodo anterior donde el tiempo promedio de respuesta fue de 26 días, para el mes de julio se evidenció una disminución de 5 días ya que el tiempo promedio de respuesta para este periodo fue de 21 días incluida la modalidad de consulta que cuenta con 30 días hábiles para la emisión de la respuesta.
- El tema más requerido por los ciudadanos al momento de realizar sus requerimientos es consulta con el 72% de las solicitudes registradas.

- Las personas que realizan mayor cantidad de registros mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha son las personas naturales con el 44% de los requerimientos ingresados.
- En el ítem de calidad del requiriente aunque el 61% de los peticionarios se identificaron, el 39% de los peticionarios se sigue registrando de forma 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 mediante correo electrónico y voz a voz de las peticiones que se encuentran vencidas y 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 asignan por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad de la entidad y que pertenecían a entidades como, Codensa, Jardín Botánico, Policía Metropolitana, Secretaria De Ambiente, Secretaria De Gobierno y Secretaria General.
- 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 y caracterización de los usuarios a fin de dar cuenta de la gestión adelantada por la entidad.
- c) Revisión de la plataforma Bogotá Te Escucha debido a que para el periodo en mención se presentaron inconvenientes para el ingreso y cargue de archivos en la plataforma, lo que genera retraso en la asignación y cierre de los requerimientos.

Cordialmente,



MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista 
Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12 

Revisó: Eulin Gómez- Profesional SCAD 



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

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Conmutador. 4292801 Fax.4292833
www.idiger.gov.co
Código Postal: 111071



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**