



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 noviembre de 2019

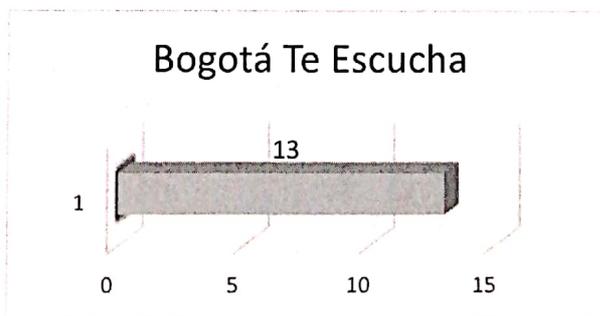
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de noviembre de 2019.

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 noviembre de 2019.

Para el periodo de noviembre 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 noviembre de 2019

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 42 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.

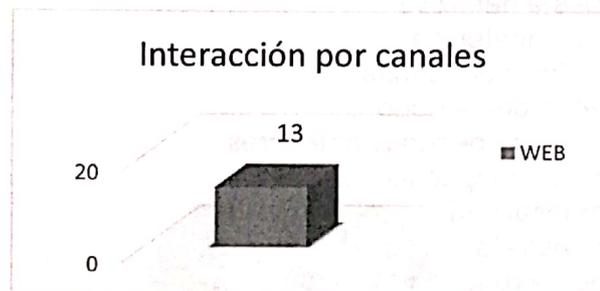
Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	13	100%
Total general	13	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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

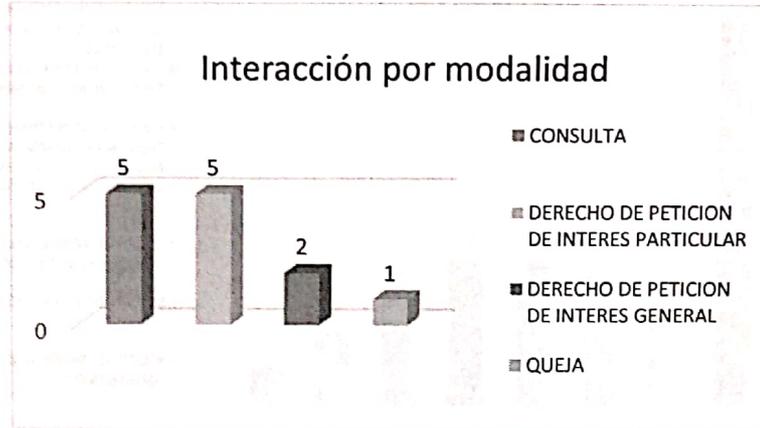
Para este componente, se describen las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	5	38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	15%
QUEJA	1	8%
Total general	13	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

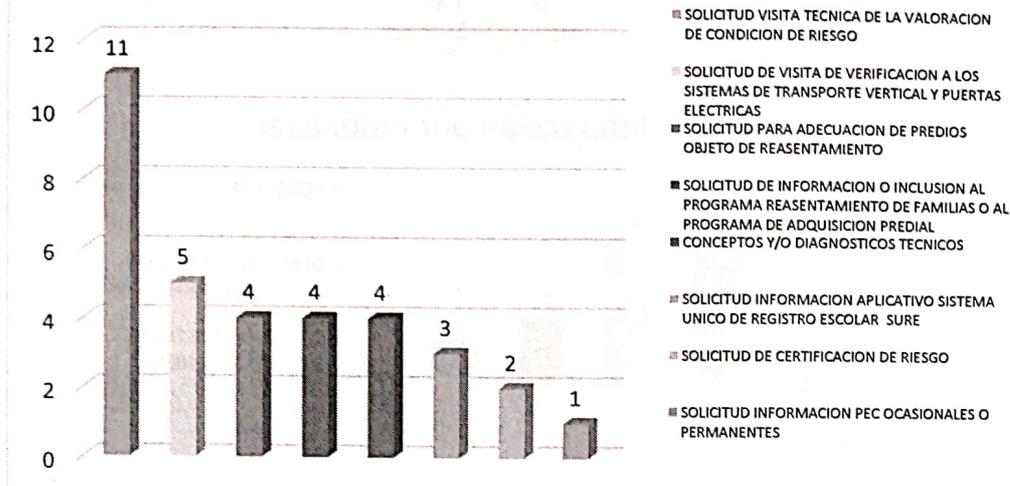
En el mes de noviembre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron "consulta" y el "Derecho de petición de interés particular" representados con el 38% cada una del total de los requerimientos.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 34 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 noviembre 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 noviembre de 2019.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	11	32%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	5	15%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	4	12%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	4	12%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	4	12%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	3	9%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	2	6%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	3%
Total general	34	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para noviembre 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%, seguido por "Visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas" con un 15%, "Adecuación de predios", "Solicitud de información o inclusión al programa de reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial", "Conceptos o Diagnósticos técnicos" con el 12% cada una respectivamente.

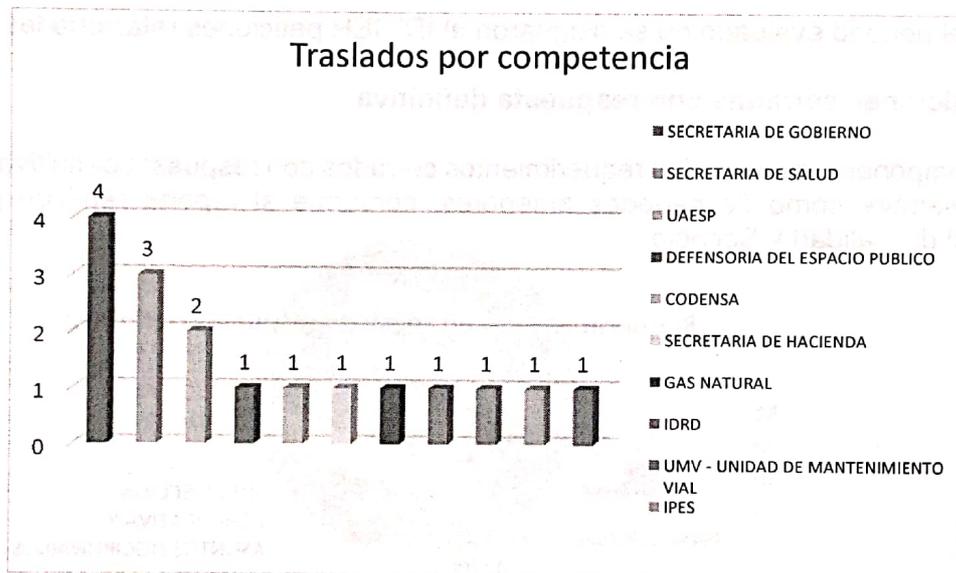
Los subtemas menos solicitados fueron "Solicitud información aplicativo SURE" con el 9%, "Certificación de riesgo" con el 6% y para finalizar "solicitud información pec ocasionales o permanentes" con el 3%.



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 noviembre de 2019.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	24%
SECRETARIA DE SALUD	3	18%
UAESP	2	12%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6%
CODENSA	1	6%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	6%
GAS NATURAL	1	6%
IDRD	1	6%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	6%
IPES	1	6%
POLICIA METROPOLITANA	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia seis (17) requerimientos relacionados con temas de retiro de residuos, inconvenientes entre propietarios de propiedad horizontal, cambio de poste de cableado eléctrico, demolición de predio en ruina, denuncias sobre vendedores ambulantes, quejas por tanques de agua abandonados, información sobre pipetas de gas abandonadas en parques, solicitudes de poda de árboles, información por mala manipulación de gas por vecinos.

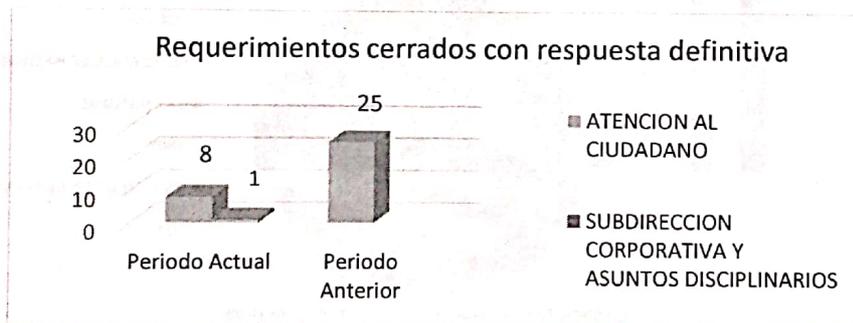
En comparación con el mes de septiembre en el que se realizaron 6 traslados por competencia, en este periodo se identificó un aumento significativo a 17 requerimientos, que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

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 noviembre 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 noviembre de 2019.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	8	89%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	11%
Total general	9	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 noviembre de 2019.



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

En el mes de noviembre de 2019 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 9 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	25	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		0%
Total general	25	100%

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

Durante el periodo de noviembre se cerraron de forma definitiva 25 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 noviembre 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,

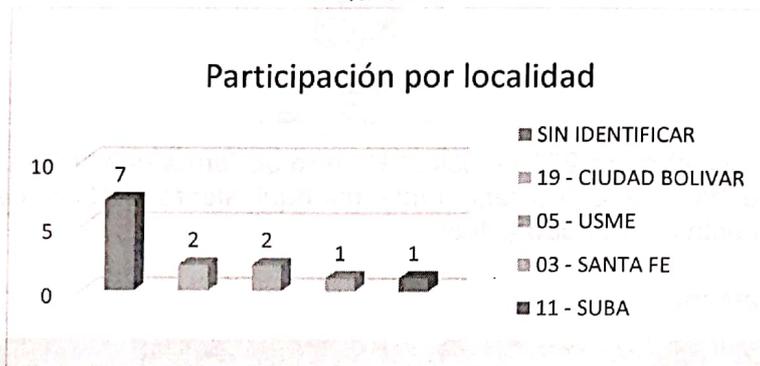
Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	21		7	11	8	15
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3				3
Total general	21	3	7	11	8	15

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

- Para este periodo el 54% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- Las localidades de Ciudad Bolívar y Usme presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 15% cada uno.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron, Suba y Santa Fe con el 8% de las peticiones.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	7	54%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	15%
05 - USME	2	15%
03 - SANTA FE	1	8%
11 - SUBA	1	8%
Total general	13	100%

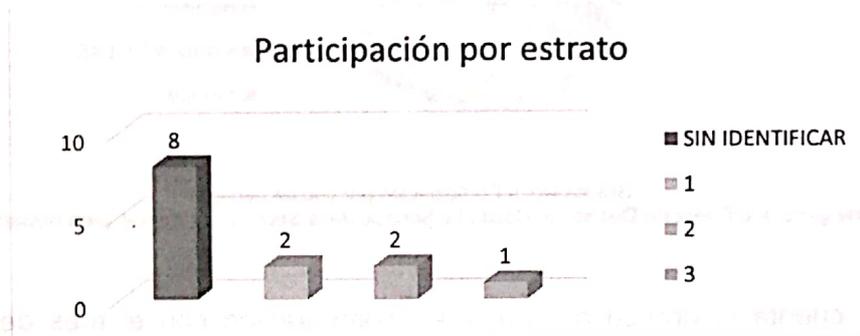
Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	8	62%
1	2	15%
2	2	15%
3	1	8%
Total general	13	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 62% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, los estratos 1 y 2 cuentan con el 15% de las solicitudes ingresadas cada uno y para finalizar el estrato 3 con el 8% de las peticiones.

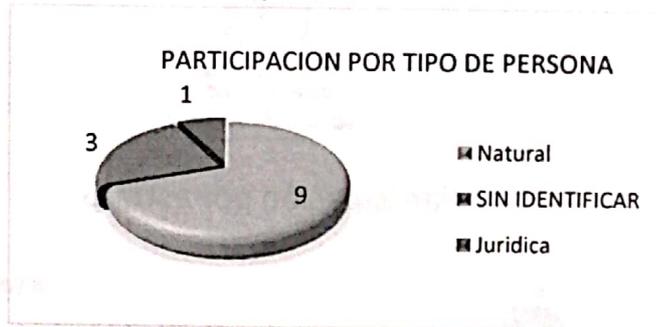
Participación por requirente

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	9	69%
SIN IDENTIFICAR	3	23%
Jurídica	1	8%
Total general	13	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior y en comparación con el mes de octubre no se presentó ninguna variación con respecto a los tipos de persona.

11. Calidad de requiriente

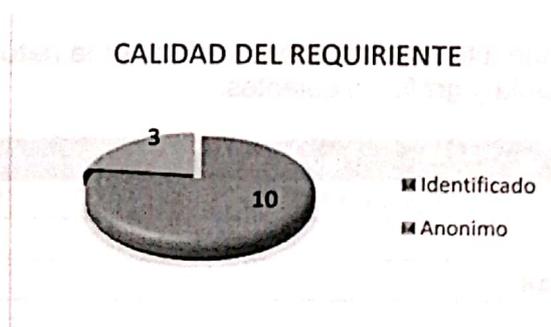
Respecto al componente calidad de requiriente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	10	77%
Anónimo	3	23%
Total general	13	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

12. 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 42 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 Secretaria General.

La modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la consulta y el derecho de petición de interés particular con el 38% y la menos requerida fue la queja con el 8% del total los requerimientos.

Se cerraron de forma definitiva 34 requerimientos, 9 del periodo actual y 25 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 para este periodo que 17 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 temas como retiro de residuos, inconvenientes entre propietarios de propiedad horizontal, cambio de poste de cableado eléctrico, demolición de predio en ruina, denuncias sobre vendedores ambulantes, quejas por tanque de agua abandonado, información sobre pipetas de gas abandonadas en parques, solicitudes de poda de árboles, información por mala manipulación de gas por vecinos.

El 54% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 62% el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 77% de los solicitantes se identificaron al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de noviembre fue de 15 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 30 días hábiles, en comparación con el mes de octubre se obtuvo una disminución de 4 días en la para la emisión de la respuesta

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.

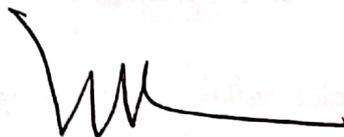


- b) Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente y envío de alertas mediante correo electrónico.
- c) Notificación voz a voz de las peticiones que tienen fecha próxima de vencimiento, con el fin de reducir 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 ya 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 y Aprobó: Eulin Gómez- Profesional *SCAD 16*

