



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

Informe Mensual de PQRS octubre de 2019

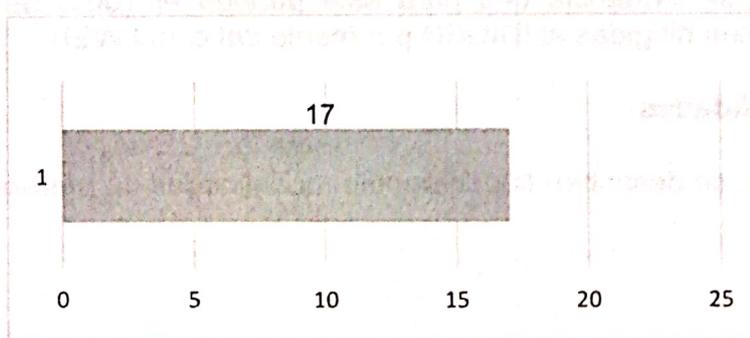
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de octubre de 2019.

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 octubre de 2019.

Para el periodo de octubre se analizarán catorce (17) 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 octubre de 2019

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



Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 41 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.

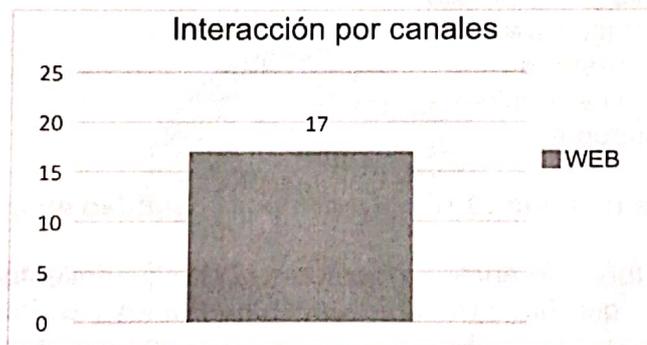
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	17	29
Recibidas	41	71
Total General	58	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



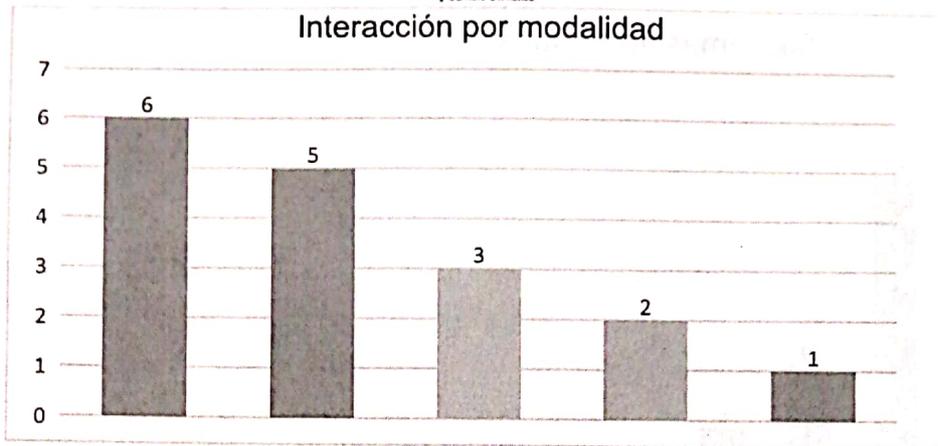
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	35%
CONSULTA	5	29%
RECLAMO	3	18%
QUEJA	2	12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	6%
Total general	22	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de octubre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue el "Derecho de petición de interés particular" representando el 35% del total de los requerimientos.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

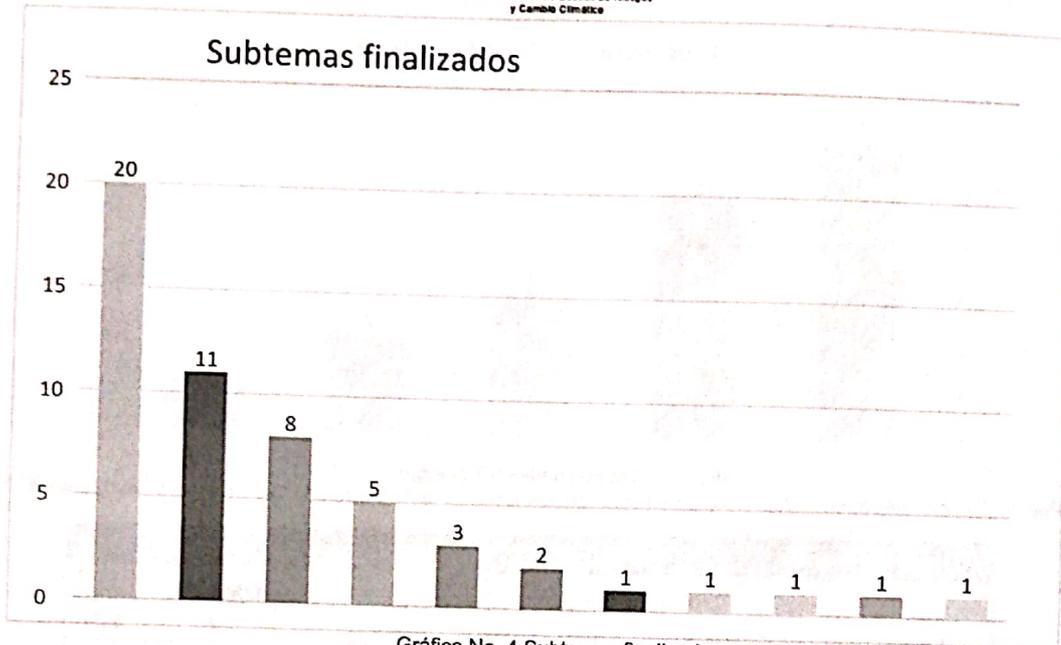
En este ítem se relacionan los subtemas de 54 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, pertenecientes al mes de octubre de 2019 y a periodos anteriores.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	20	37%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	11	20%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	8	15%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	5	9%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	6%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	4%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	2%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	2%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACION DE PUBLICO	1	2%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	2%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	2%
Total general	54	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para octubre 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 37%, seguido por "Conceptos y diagnósticos técnicos" con un 11%, "Certificación de riesgo" el 15%.

Los subtemas menos solicitados fueron "Promoción del simulacro distrital de evacuación" con el 9% "Gestión talento humano" el 6%, "Ayudas humanitarias" con el 4%, "solicitud



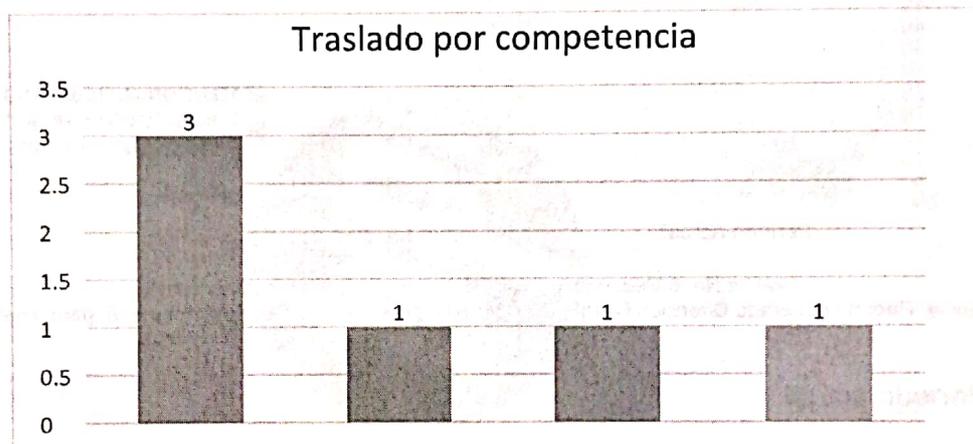


información sistema únicos de registro escolar", "solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento", "Certificado grado de complejidad por aglomeración de público", "solicitud información o inclusión al programa de reasentamiento o al programa de adquisición predial", "certificación de afectación por emergencia calamidad o desastre" representando el 1% cada uno respectivamente.

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 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 octubre de 2019.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	50%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	17%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	17%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	17%
Total general	6	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia seis (6) requerimientos relacionados con temas de conciliación entre particulares, inspección, vigilancia y control de centros comerciales, tala de árboles e inundación de vía pública que genera malos olores.

En comparación con el mes de septiembre en el que se realizaron 19 traslados por



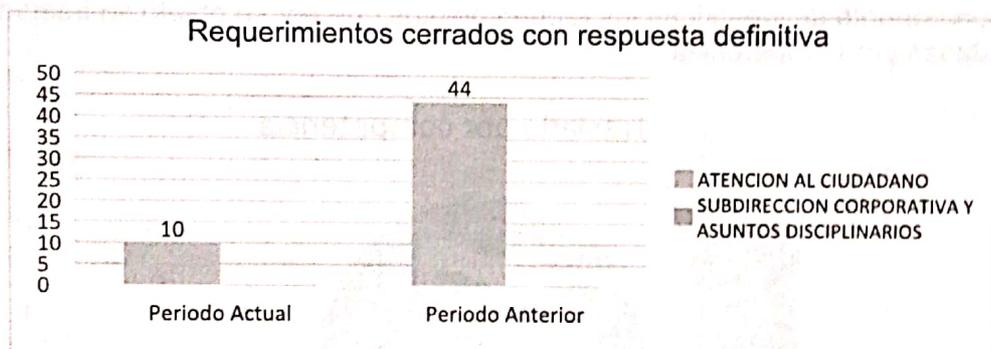
competencia, en este periodo se identificó una disminución significativa a 6 requerimientos, toda vez que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

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 octubre 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 octubre de 2019.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	10	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	10	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 octubre de 2019.

En el mes de octubre de 2019 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 10 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes en trámite de respuesta del periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	44	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	44	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de octubre se cerraron de forma definitiva 44 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 octubre 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 19 días hábiles. A continuación se relaciona el tiempo promedio por tipologías.

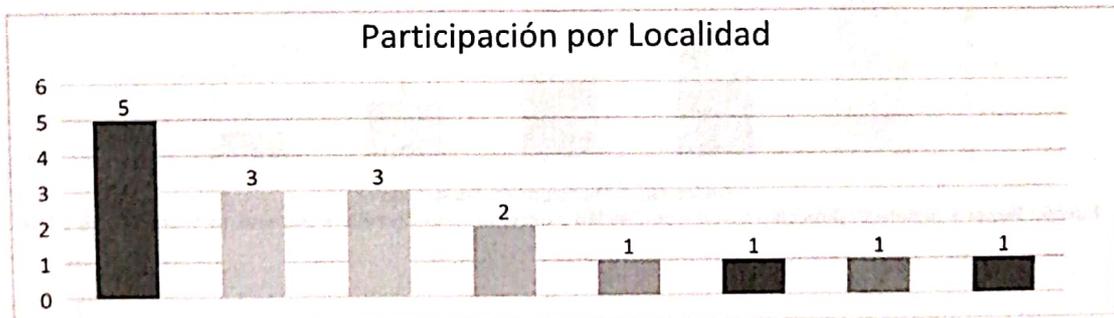
Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	23	20	14	13	9	19
Total general	23	20	14	13	9	19

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 29% de los peticionarios no identificaron la localidad en su





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

petición.

- Las localidades de Rafael Uribe y Usaquén presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 18% cada uno y Suba con el 12% de la peticiones realizadas.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron San Cristóbal, Sumapaz, Teusaquillo y Usme con un porcentaje del 6% cada una.

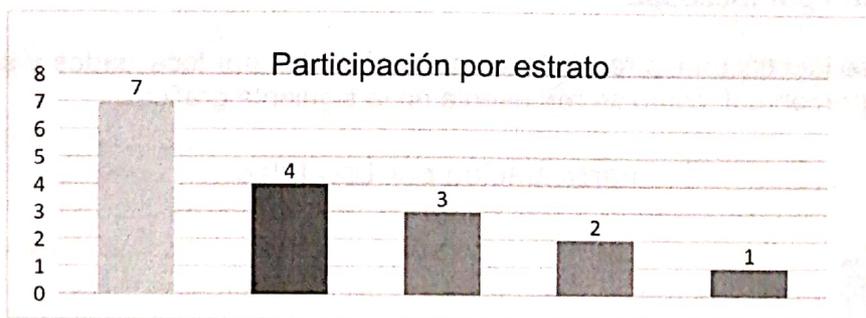
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	5	29%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	18%
01 - USAQUEN	3	18%
11 - SUBA	2	12%
04 - SAN CRISTOBAL	1	6%
20 - SUMAPAZ	1	6%
13 - TEUSAQUILLO	1	6%
05 - USME	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO

Estrato	Cantidad	%
4	7	41%
SIN IDENTIFICAR	4	24%
3	3	18%
2	2	12%
5	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 24% 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 41% de las solicitudes ingresadas, el estrato 3 el 18%, el estrato 2 con el 12% y por último se encuentra el estrato 1 representado por el 6%.

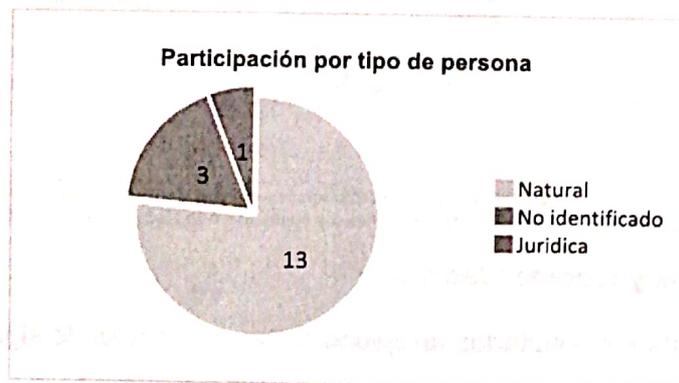
11. Participación por requirente

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	13	76%
No identificado	3	18%
Jurídica	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

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



- Para el requiriente de tipo persona natural, se presentó una reducción de 2 ciudadanos que se identificaron de esta manera al registrar su petición.
- Se presentó para este periodo que 3 personas no identificaron su naturaleza al momento de realizar la petición.

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	14	82%
Anónimo	3	18%
Total general	17	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 82% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 18% 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 octubre 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 17 requerimientos registrados por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en el ítem número 1 se especifica que adicionalmente 41 requerimientos fueron asignados al IDIGER por otras entidades para un total de 58.



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

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 54 requerimientos, 10 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 índice de finalización fue solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo.

Se evidenció para este periodo que 6 requerimientos fueron trasladados por competencia teniendo en cuenta que las solicitudes no correspondían con la misionalidad del IDIGER, estos requerimientos se encontraban relacionados con temas de conciliación entre particulares, inspección de centros comerciales, tala de árboles e inundación de vía pública que generaba malos olores.

El 29% de los solicitantes no registraron la localidad de los hechos, el 24% el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 82% 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 octubre fue de 19 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 30 días hábiles para la emisión de la respuesta.

Se cerraron de manera definitiva 54 requerimientos mediante el sistema Bogotá Te Escucha, 10 pertenecientes al periodo actual y 44 de periodos anteriores.

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:

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

Código Postal: 111071



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

- 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.
- c) Mejorar el formulario de registro de peticiones del Sistema Bogotá Te Escucha en lo relacionado con la obligatoriedad de algunos campos como teléfono y correo electrónico, ya que para la realización de algunos trámites es importante ponerse en contacto con el peticionario.

Cordialmente,



MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *YNieto*
Revisó: Bertha Lucia Rodríguez Velásquez – Técnico Administrativo Grado 10 *BLRV*
Aprobó: Eulin Gómez- Profesional SCAD *EG*

