

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRS abril 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 abril de 2019.

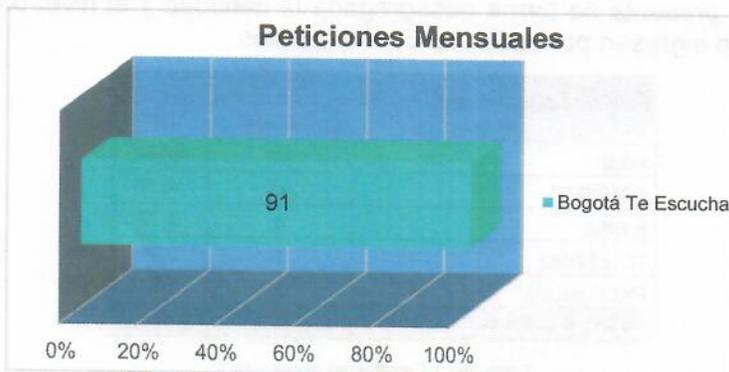
Los componentes que tratar serán los siguientes:

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

Una vez realizado el análisis de los anteriores componentes a través del formato "Presentación de informe PQRS" de la Veeduría Distrital, se obtuvieron los siguientes resultados relacionados con cada uno de ellos:

1. Peticiones mensuales recibidas por la entidad en el mes de abril de 2019.

Para este ítem, se identifica el número total de requerimientos recibidos durante el mes de abril a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, con base en el reporte enviado por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Gráfica No. 1 número de peticiones mensuales
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha y CORDIS para abril de 2019.

La anterior gráfica revela que para este periodo ingresaron 91 peticiones mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Una vez analizado los datos en comparación al mes anterior (marzo) en el que ingresaron 70 requerimientos, se presenta un aumento de 21 solicitudes.

2. Canales de interacción

A continuación se detallan los eventos que ingresaron a través de los diferentes canales identificados en el Sistema Bogotá te Escucha -SDQS.



Gráfica No. 2 Canales de interacción

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha para abril 2019.

La gráfica anterior muestra que para este periodo los canales web y el escrito fueron los más utilizados por los ciudadanos al momento de realizar peticiones dirigidas al IDIGER a través Sistema de Bogotá Te Escucha, adicionalmente el ranking evidencia una disminución de doce (12) requerimientos por el canal escrito, pasando de treinta (30) a dieciocho (18) solicitudes del mes de marzo al mes de abril de 2019, y un aumento de veinticinco (25) requerimientos registrado por el canal web entre el mes de marzo con treinta y dos (32) solicitudes a cincuenta y siete (57) en el mes de abril.

A continuación se presenta de forma desagregada la cantidad y el nivel porcentual de los requerimientos que ingresan por cada uno de los canales.

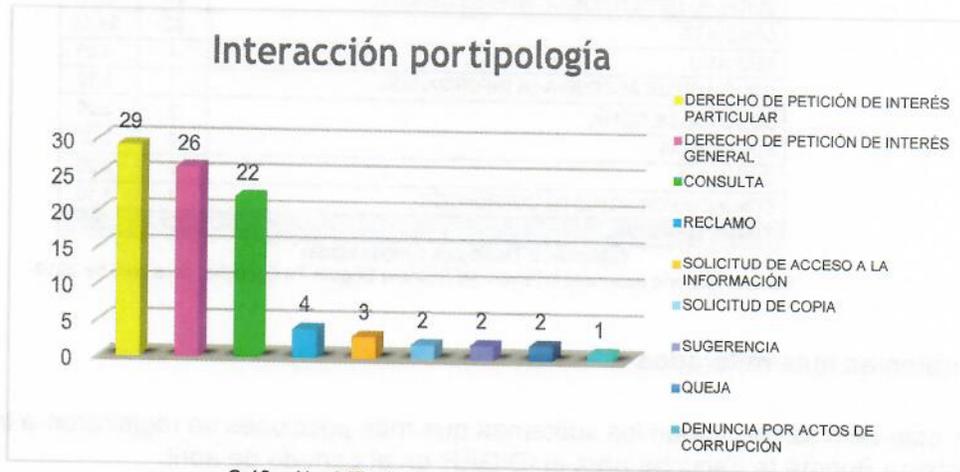
Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	57	62,64
ESCRITO	18	19,78
E-MAIL	8	8,79
TELEFONO	5	5,49
PRESENCIAL	3	3,30
TOTAL GENERAL	91	100

Tabla No. 1 Canales de interacción

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

3. Tipologías o modalidades

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



Gráfica No. 3 Tipologías o modalidades
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

En este mes se reitera la tendencia presentada en el mes de marzo frente a las tipologías más frecuentes al momento de presentar un requerimiento que fueron Derecho de petición de interés particular, seguido de derecho de petición de interés general y consulta, ítems que consolidan el 84.62% de la totalidad de las peticiones registradas en el mes de abril.

A continuación se registra el comportamiento de las mismas con relación al mes anterior:

- La modalidad de petición más recurrente para este periodo fue el "Derecho de petición de interés particular" con un porcentaje de 31,87%, el cual se incrementó un (1) requerimiento frente al mes de marzo en que se registraron 28 solicitudes bajo esta modalidad.
- Como segunda categoría más utilizada, se encuentra el "Derecho de petición de interés general" con 26 requerimientos equivalentes al 28,57%, evidenciando un aumento en once (11) solicitudes en comparación con el mes de marzo, donde se registraron once (11) peticiones.
- En el tercer ítem se identifica la "Consulta" con un 24,18% correspondiente a 22 solicitudes, manteniéndose igual que el mes anterior con 22 peticiones ciudadanas.

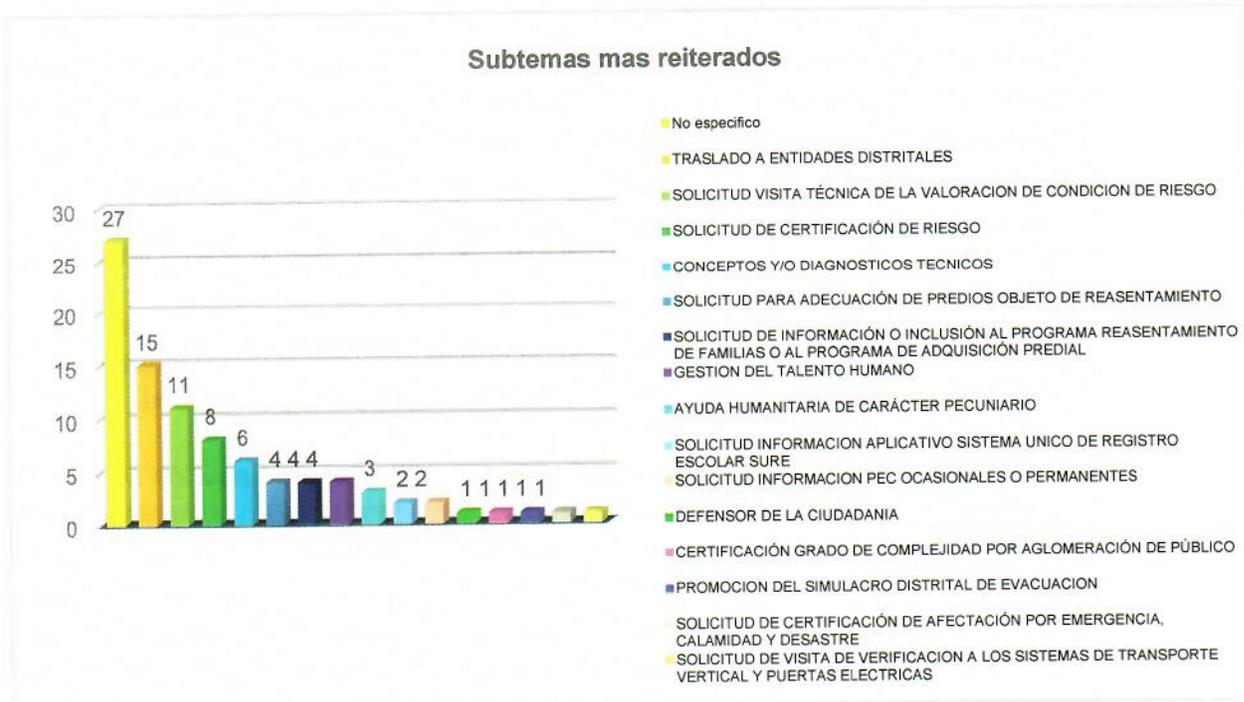
En la tabla que se muestra a continuación se presenta la relación de la totalidad de los requerimientos de acuerdo con las tipologías registradas durante el mes:

Interacción por tipología		
Subtema	Total	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	29	31,87
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	26	28,57
CONSULTA	22	24,18
RECLAMO	4	4,40
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	3,30
SOLICITUD DE COPIA	2	2,20
SUGERENCIA	2	2,20
QUEJA	2	2,20
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1,10
TOTAL GENERAL	91	100

Tabla No. 2 Tipologías o modalidades
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

4. Subtemas más reiterados

En este ítem se relacionan los subtemas que más peticiones se registraron a través del Sistema Bogotá te Escucha para el IDIGER en el periodo de abril.



Gráfica No. 4 Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

Los 5 subtemas más reiterados fueron “No específico” con 27 solicitudes equivalente al 29,67%, “Traslado a Entidades Distritales” que corresponden al 16,48% con 15 solicitudes, 11 peticiones de “Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” correspondiente al 12,09%, “Solicitud de certificación de riesgo” con 8 requerimientos equivalente al 8,79% y por último el subtema de “Conceptos y/o diagnósticos técnicos” con 6 requerimientos y un porcentaje de participación del 6,59%.

Cabe resaltar que en este periodo se evidencia un alto porcentaje de solicitudes que no especifican subtema al momento de registrar la petición

A continuación se presenta la relación de los requerimientos más frecuentes durante este periodo.

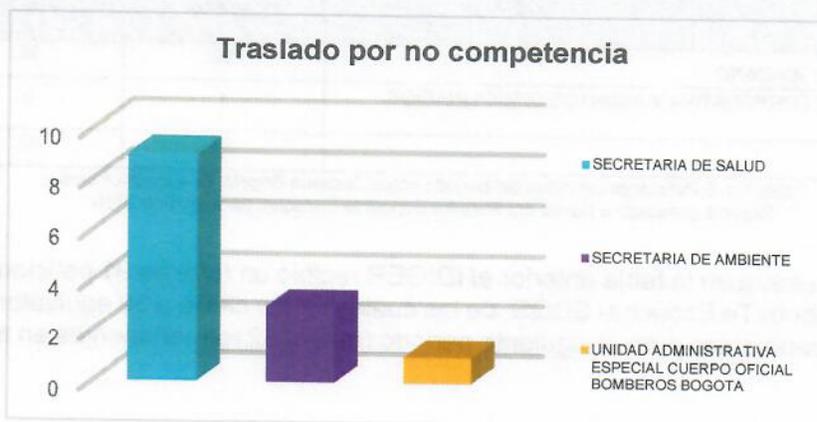
Top de las 5 solicitudes por subtema más solicitados por la ciudadanía

Top subtemas más reiterados		
Subtema	Cantidad	%
NO ESPECIFICO	27	29,67
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	15	16,48
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	11	12,09
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	8	8,79
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	6	6,59
Total 5 subtemas	67	73,63
Otros subtemas	24	26,37
Total general	91	100,00

Tabla No. 3 Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha para abril 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 a través del Sistema Bogotá Te Escucha para abril de 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Traslado por no competencia		
Calidad	Cantidad	%
SECRETARIA DE SALUD	9	69
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	23
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	8
TOTAL GENERAL	13	100

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

Durante este periodo, la entidad dio traslado por no competencia a trece (13) requerimientos relacionados con temas de controversias por convivencia en sectores residenciales, tala y poda de árboles y planes de tratamiento de residuos micro plásticos.

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado no se asignaron al IDIGER, peticiones relacionadas con este subtema.

7. Peticiones recibidas y cerradas del periodo

A continuación se presenta la estadística de los requerimientos que se recibieron y fueron tramitados en el mes de abril y los de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de Calidad.

- Período actual

Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te Escucha			
Dependencia / Entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	90	39	42,86
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	0
Total general	91	39	42,86

Tabla No. 5 Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá te Escucha, para abril de 2019

Como se muestra en la tabla anterior el IDIGER recibió un total de 91 peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS, de las cuales se dio cierre a 39 equivalentes al 42,86%, quedando pendientes para el siguiente periodo (mayo) 52 requerimientos en trámite, es decir el 57,14%.



- Períodos anteriores

Peticiónes cerradas del periodo anterior			
Dependencia / Entidad	Total de requerimientos pendientes del periodo anterior	Total requerimientos cerrados del periodo anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	71	50	70,42
TOTAL GENERAL	71	50	70,42

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

El informe revela que para el mes de abril 71 peticiónes de periodos anteriores se encontraban pendientes de respuesta de las cuales se dio cierre definitivo a 50 requerimientos equivalente a 70,42%, quedando 21 requerimientos pendientes por responder para el mes de mayo.

8. Tiempo promedio respuesta

El promedio general de respuesta de los requerimientos que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha- SDQS, de acuerdo con las formulas establecidas desde la Veeduría Distrital, muestra que el tiempo promedio de respuesta para este periodo fue de 15 días hábiles, incluyendo las peticiónes de consulta, que tienen un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

A continuación se relacionan los tiempos promedios por tipologías.

Tiempo promedio de respuesta									
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	28		8	15	14	11	17	18	15
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		20							20
TOTAL GENERAL	28	20	8	15	14	11	17	18	15

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

9. Participación por localidad

En este componente se identificaron los requerimientos por localidades con el porcentaje y cantidad, sin embargo es importante mencionar que 56 requerimientos equivalente 61,54% no describieron la localidad en su petición.

A continuación se muestran los resultados alcanzados por localidad:

- Ciudad Bolívar presenta el mayor número de participación con siete (7) requerimientos correspondiente al 7,69%.
- Suba se encuentra representada con un 6,59% correspondiente a seis (6) requerimientos.
- Engativá con un 5,49% correspondiente a cinco (5) requerimientos.
- Chapinero presenta 4 requerimientos, equivalentes a un 4,40%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron, Teusaquillo, Usme, Tunjuelito y Bosa con 1,10% cada una respectivamente.



Gráfica No. 6 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha para abril de 2019.

Participación por localidad		
Localidad	cantidad	%
NO ESPECIFICO	56	61,54
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	7,69
11 - SUBA	6	6,59
10 - ENGATIVA	5	5,49
02 - CHAPINERO	4	4,40
01 - USAQUEN	3	3,30
03 - SANTA FE	2	2,20
04 - SAN CRISTOBAL	2	2,20
08 - KENNEDY	2	2,20
13 - TEUSAQUILLO	1	1,10
05 - USME	1	1,10
06 - TUNJUELITO	1	1,10
07 - BOSA	1	1,10
Total general	91	100,00

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá te Escucha, para abril 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. 7 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha para abril de 2019.

Estrato	Cantidad	%
NO ESPECIFICO	56	61,54
3	11	12,09
2	9	9,89
4	6	6,59
1	5	5,49
6	3	3,30
5	1	1,10
Total general	91	100,00

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

En la gráfica y tabla anteriores se puede identificar que 56 requerimientos correspondientes al 61,54% de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no especificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, que en comparación con el mes anterior (marzo), se evidencia un incremento de 20 peticiones, dado ese periodo se registraron 36 requerimientos sin especificar estrato.

Por otra parte treinta y cinco (35) peticionarios brindaron la información correspondiente arrojando los siguientes resultados.

- El 12,09% correspondiente a 11 de los ciudadanos pertenecen al estrato No. 3,
- El 9,89% corresponde a 9 ciudadanos pertenecientes al estrato No. 2.
- Seis (6) peticionarios se identificaron bajo el estrato No. 4 equivalente al 6,59%.
- Por otra parte, registrados como estrato No. 1 se identificó a cinco (5) ciudadanos con el 5,49%.



- Por último, los ciudadanos que realizaron menos requerimientos ante el IDIGER fueron los identificados con el estrato No. 6 con el 3,30% con tres (3) requerimientos y el estrato 5 con el 1,10%, correspondiente a un (1) solicitud.

11. Participación por requirente

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

Participación por tipo de requirente		
Requirente	Cantidad	%
Natural	71	78,02
No identificado	13	14,29
Jurídica	6	6,59
Establecimiento comercial	1	1,10
Total general	91	100

Tabla No. 11 Participación por tipo de requirente
 Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente
 Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para abril de 2019.

Para el periodo correspondiente al mes de abril se puede observar que 71 peticionarios con el 78,02% se identificaron como persona natural al momento de realizar su registro, mientras que el 14,29% correspondiente a 13 ciudadanos no suministró información acerca del tipo de requirente, con un porcentaje del 6,59% se registraron 6 ciudadanos como persona jurídica y por último una (1) solicitud se registró como establecimiento comercial con el 1,10%.

Teniendo en cuenta lo anterior, con respecto al mes de (abril) se presentaron las siguientes estadísticas:

- Para el ítem de requirente, se presentó un incremento de 18 ciudadanos que se identificaron como personas naturales al momento de registrar su petición.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica realizaron 6 peticiones en comparación con el periodo anterior (marzo) en el que se registraron únicamente 3 solicitudes.

- Para este periodo se presentó 1 solicitud como requiriente de “Establecimiento Comercial” representado en el 1,10% del total de requerimientos ingresados por el Sistema Bogotá te Escucha –SDQS.

12. Calidad de requiriente

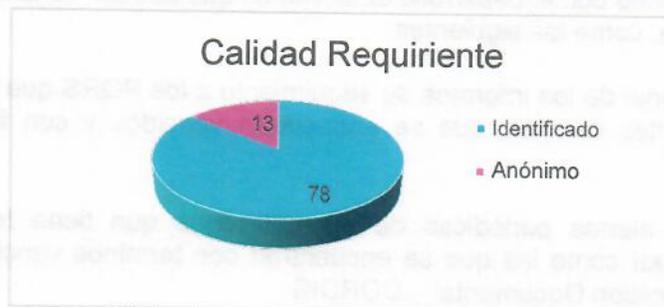
Respecto al componente calidad de requiriente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad de requiriente		
Calidad	Cantidad	%
Identificado	78	85,71
Anónimo	13	14,29
Total general	91	100

Tabla No. 13 Participación por calidad del requiriente

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá te Escucha, para abril de 2019.

Durante el período evaluado 78 de los ciudadanos se identificaron con nombre propio equivalente al 85,71%, mientras que el 14,29% correspondiente a 13 de los peticionarios no registraron la información necesaria para ser identificados claramente (anónimo).



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requiriente

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogotá te Escucha, para abril de 2019.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el presente informe las peticiones ingresadas mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS fueron noventa y uno (91) peticiones evidenciando un aumento del 12,90%, respecto al mes anterior (marzo), en el que la ciudadanía realizó 70 solicitudes dirigidas al IDIGER.
- En cuanto a la interacción por el canal web se presentó un incremento de 25 requerimientos que realizaron los peticionarios, mientras que el canal escrito mostro una reducción de 12 solicitudes en comparación al mes de marzo.

- Los traslados por competencia muestran para este periodo un aumento de siete (7) peticiones con respecto al mes de marzo en el que se remitieron seis (6) solicitudes a otras entidades, para el mes de abril se realizó el traslado de trece (13) requerimientos con temas relacionados a controversias por convivencia en sectores residenciales, tala y poda de árboles y planes de tratamiento de residuos micro plásticos que no corresponden con misionalidad del IDIGER.
- Para este periodo se evidencia una disminución del tiempo promedio de respuesta a 15 días, en comparación a los 19 días del mes anterior (marzo).
- Una vez analizada la información con relación a los peticionarios que no identificaron el estrato al que pertenecen, se puede evidenciar que en comparación entre el mes de marzo y abril se presenta un incremento de 20 personas, dando como resultado final en el mes de abril de 56 personas.
- Según la calidad del requirente, para el periodo de análisis se presentó un aumento en 21 peticionarios que se identificaron al momento de registrar una petición, mediante el Sistema Bogotá Te Escucha -SDQS.

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) Remisión de alertas periódicas de las peticiones que tiene fecha próxima de vencimiento, así como las que se encuentran con términos vencidos, a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS.
- c) Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente.
- d) Se remitió a cada una de las Subdirecciones de la entidad un informe detallado sobre el análisis a la oportunidad y calidad al cierre de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer trimestre de 2019.
- e) Se realizaron tres reuniones con las diferentes áreas de la entidad para revisión de la tabla temática, para poner en conocimiento la estrategia sobre la oportunidad y calidad en el cierre de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que radican los ciudadanos en el IDIGER.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO

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 6 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.

Cordialmente

MONICA RUBIO ARENAS

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *Y Nieto*
 Revisó: Narda Cristina Natagaima – Profesional grado 12
 Revisó: Eulin Gómez – Contratista Profesional SUCAD *E. Gómez*



Certificado N° CO-SC-CER453495
 Certificado N° CO-SA-CER366134
 Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resquebrajamiento de la producción en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y respuesta para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.



