



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

El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones durante el periodo de enero de 2019.

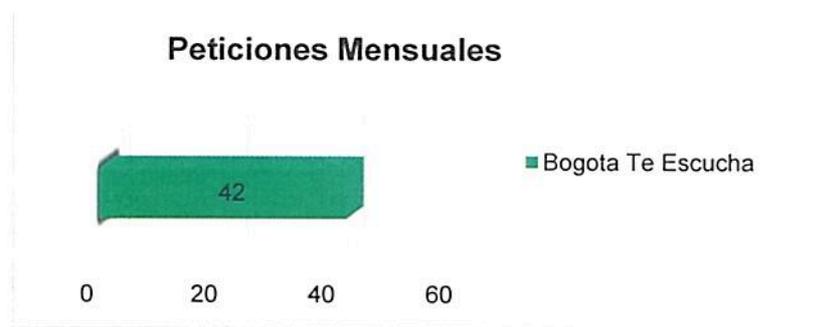
Los componentes a tratar serán los siguientes:

- 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 hecho 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 enero de 2019.

Para este ítem, en el mes de enero de 2019, se identificaron 42 requerimientos recibidos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, de los cuales ingresaron 6 más en comparación al periodo de diciembre (ver gráfica siguiente).



Gráfica No. 1 Número de peticiones mensuales
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha



2. Canales de interacción

En este componente se discriminan los requerimientos 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 Bogota Te Escucha para enero 2019.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo los canales más utilizados por los ciudadanos al momento de formular peticiones dirigidas al IDIGER a través Sistema de Bogotá Te Escucha, fueron el canal web y el escrito. Adicionalmente en el ranking se evidenció el ingreso de un (1) requerimiento por el canal presencial el cual no había sido utilizado por los ciudadanos en los últimos periodos.

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

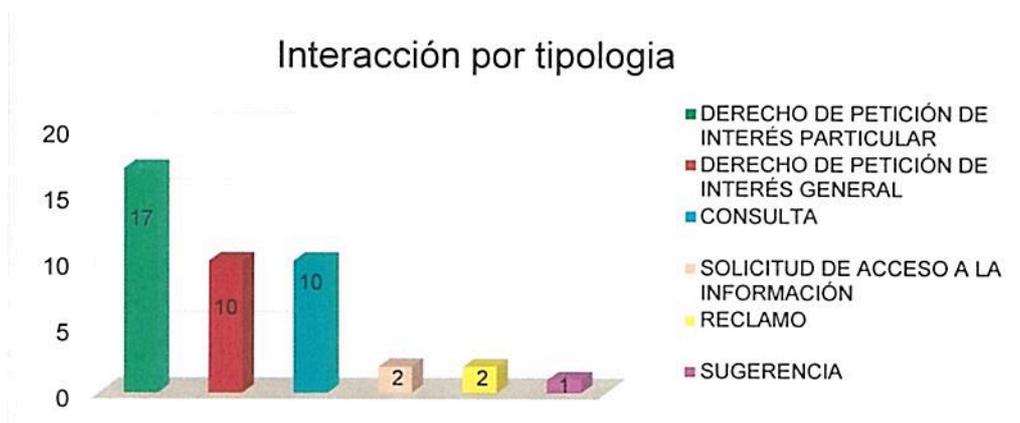
Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	22	52,38
ESCRITO	11	26,19
E-MAIL	4	9,52
TELEFONO	4	9,52
PRESENCIAL	1	2,38
TOTAL GENERAL	42	100

Tabla No. 1 Canales de interacción

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

3. Tipologías o modalidades

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



Gráfica No. 3 Tipologías o modalidades

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

En este mes se mantiene la tendencia del mes de diciembre de 2018 frente a las tipologías más frecuentes al momento de presentar un requerimiento, como son el "Derecho de petición de interés particular" con un porcentaje del 40,48% el cual presenta un incremento en cantidad respecto al mes anterior, seguido por "Consulta" y "Derechos de petición de interés general" representados cada uno con el 23,81%. De otro lado las tipologías menos utilizadas fueron "Reclamo" y "Solicitud de acceso a la información" con un 4,76% respectivamente y por último "Sugerencia" con un porcentaje de 2,38%.

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	17	40,48
CONSULTA	10	23,81
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10	23,81
RECLAMO	2	4,76
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	4,76
SUGERENCIA	1	2,38
TOTAL GENERAL	42	100

Tabla No. 2 Tipologías o modalidades

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

4. Subtemas más reiterados

En este ítem se relacionan los subtemas que más peticiones registraron a través del Sistema Bogotá te Escucha para el IDIGER, en el mes de Enero de 2019, con su respectivo porcentaje.



Gráfica No. 4 Subtemas más reiterados

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

Los 5 subtemas más reiterados fueron “Solicitud de visita técnica (particular o general)” con el 23,81%, seguido por “No específico” con un 21,43%, luego se encuentra “Temas de contratación: personal recursos físicos” con un 14,29% respectivamente, continuando con “Solicitud de certificación de riesgo” con un 11,90% y por último “Solicitud de certificación de revisión preventiva de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas con un porcentaje del 7,14 %.

En la siguiente tabla se presenta la relación de los requerimientos más frecuentes durante este periodo, con su porcentaje.

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

Top subtemas más reiterados		
Subtema	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA (PARTICULAR O GENERAL)	10	23,81
NO ESPECIFICO	9	21,43
TEMAS DE CONTRATACIÓN: PERSONAL RECURSOS FÍSICOS	6	14,29
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	5	11,90
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN PREVENTIVA DE SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	3	7,14
Total 5 subtemas	33	78,57
Otros subtemas	9	21,43
Total general	42	100,00

Tabla No. 3 Subtemas más reiterados

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha para enero de 2019.

5. Traslado por no competencia

Respecto a este tema, se identifican los requerimientos que por su objeto y competencia se trasladaron a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia		
Calidad	Cantidad	%
ACUEDUCTO	1	100
TOTAL GENERAL	1	100

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Durante este periodo, la entidad dio traslado por no competencia a un (1) requerimiento relacionado con el tema "Mantenimiento de canales, orden y aseo en el sector de la conejera".

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

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

7. Peticiones recibidas y cerradas del período

A continuación, se presenta la estadística de los requerimientos que se recibieron y fueron tramitados tanto en el mes de enero como en periodos anteriores, de conformidad con el reporte remitido por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Período actual

Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te Escucha			
Dependencia / Entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Atención al Ciudadano	42	17	40,48
Total general	42	17	40,48

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

En el mes de enero de 2019 el IDIGER recibió un total de 42 peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS, de las cuales se cerraron 17 peticiones equivalentes al 40,48%, quedando pendientes para el periodo de febrero 25 requerimientos en trámite y a tiempo de respuesta, que representan el 59,52%.

- Periodos anteriores

Peticiones cerradas del periodo anterior			
Dependencia / Entidad	Total de requerimientos pendientes del periodo anterior	Total requerimientos cerrados del periodo anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	52	36	69,23
TOTAL GENERAL	52	36	69,23

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

En el reporte presentado en el mes de diciembre de 2018 se mostraron 52 peticiones de periodos anteriores que se encontraban pendientes de respuesta. Efectuando el seguimiento a estas, se observó que se entregaron respuestas definitivas a 36 requerimientos, equivalentes al 69,23%, quedando 16 peticiones pendientes por responder.

8. Tiempo promedio respuesta

Tal como aparece en la siguiente tabla y según las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital, el promedio de respuesta de las solicitudes registradas a través del Sistema Bogotá te Escucha- SDQS, fue de 23 días hábiles incluyendo las peticiones de consulta, las cuales tienen un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	34	19	16	18	12	23
Total general	34	19	16	18	12	23

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

9. Participación por localidad

En este componente, se identifican los requerimientos por localidades con el porcentaje y cantidad, sin embargo es importante mencionar que en este caso el 61,90% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición. A continuación se muestran los resultados obtenidos:

- La localidad de Santa Fe presenta el mayor número de requerimientos correspondientes al 9,52% seguido por Teusaquillo y Suba, cada una con un porcentaje de 7,14% y Barrios Unidos con un 4,76%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Chapinero, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Usaquén y San Cristóbal con un porcentaje correspondiente al 2,38% en cada una de estas.



Gráfica No. 6 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha para enero de 2019.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
No identificado	26	61,90
03 - SANTA FE	4	9,52
13 - TEUSAQUILLO	3	7,14
11 - SUBA	3	7,14
12 - BARRIOS UNIDOS	2	4,76
06 - TUNJUELITO	1	2,38
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	2,38
01 - USAQUEN	1	2,38
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,38
Total general	42	100

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota te Escucha, para enero 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 Bogota Te Escucha para enero de 2019.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
No identificado	25	59,52
4	8	19,05
2	5	11,90
3	4	9,52
Total general	42	100

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se observa que el 59,52% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, así mismo el 19,05% de los peticionarios afirmaron que pertenecen al estrato No. 4, el 11,90% pertenecen al estrato 2 y con el 9,52% al estrato 3

11. Participación por requirente

En este componente se identifica los requerimientos por la naturaleza del peticionario tal como se muestra en la tabla y gráfica siguiente. Para el periodo en revisión el 71,43% de los peticionarios aseguraron ser personas naturales, el 21,43% no identificaron el tipo de requirente y el 7,14% se encuentran clasificadas como personas jurídicas.

Participación por tipo de requirente		
Requirente	Cantidad	%
Natural	30	71,43
No Identificado	9	21,43
Jurídica	3	7,14
Total general	42	100

Tabla No. 11 Participación por tipo de requirente

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota Te Escucha, para enero de 2019.

12. Calidad de requirente

Respecto a la calidad de requirente, en la tabla siguiente se muestra el registró que efectuó el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad de requirente		
Calidad	Cantidad	%
Identificado	33	78,57
Anónimo	9	21,43
Total general	42	100

Tabla No. 13 Participación por calidad del requirente

Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota te Escucha, para enero de 2019.

De acuerdo con lo anterior, el 78,57% de los ciudadanos se identificaron con nombre propio, mientras que el 21,43% de los peticionarios que formularon el requerimiento no registraron la información necesaria para ser identificado claramente.



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requiriente
Fuente: Reporte generado a través del Sistema Bogota te Escucha, para enero de 2019.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- En comparación con el mes anterior (diciembre) en el que se registraron 36 requerimientos, a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, se evidencia un incremento del 14.92%, con relación al presente periodo (enero) en el que se registraron un total de 42 peticiones.
- Para este periodo cinco (5) ciudadanos hicieron uso de los canales telefónico y presencial, para solicitar sus requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS a diferencia del periodo anterior en el cual estos canales no fueron utilizados por la ciudadanía.
- Una vez analizada la información sobre el estrato registrado por los peticionarios, se pudo evidenciar que para este periodo (enero) se presentó un incremento del 44 % en los ciudadanos que no especificaron el estrato al cual pertenecen, frente al mes de diciembre que solamente 14 personas decidieron no identificar dicha información, mientras que en este periodo fueron un total de 25 ciudadanos.
- En cuanto a la participación por requiriente se identificó que en el periodo anterior (diciembre) 32 peticionarios no especificaron su naturaleza al momento del registro, para el presente periodo (enero), 9 ciudadanos decidieron no especificar dicha información. Por lo tanto se evidencia una disminución del 71,88% respecto al periodo de diciembre.
- La modalidad de petición más utilizada por la ciudadanía durante los últimos tres meses ha sido el derecho de petición de interés particular.
- Para este periodo en la participación por localidad 26 personas decidieron no especificar dicha información mediante el Sistema Bogotá Te Escucha., teniendo un incremento de 1 persona en comparación con el mes de diciembre.

- Con respecto a la Calidad del requirente se presenta un aumento en las solicitudes presentadas de manera anónima, con relación al periodo anterior en el cual solo dos (2) peticionarios se registraron de forma anónima.

De otro lado, se continuó con el desarrollo de acciones que buscan informar y realizar seguimiento del estado de PQRS con el fin de 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) Desarrollo de acciones tendientes a la articulación del Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones ahora “Bogotá te escucha”.
- d) Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) 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.
- b) Se recomienda se realice la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignan por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad de la entidad.

Cordialmente,


ALBA DE LA CRUZ BERRIO BAQUERO
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios (E)

Elaboró: Marco Bohórquez Sánchez – Contratista 
Revisó: Eulín Gómez Páez – Contratista SCAD 
Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12 

