



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 junio 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 junio 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 junio de 2019.

Para el periodo de junio se analizarán diecisiete (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 la entidad no realizó ningún registro.

Sin embargo, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 36 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades para un total de 53 requerimientos en trámite, estas no se tendrán en cuenta en el presente ítem de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General.



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

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

En la siguiente tabla se puede evidenciar que el 32% de las peticiones ingresadas a la entidad durante el periodo analizado, corresponden a peticiones registradas directamente en el sistema por el ciudadano.





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

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	17	32
Recibidas	36	68
Total General	53	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



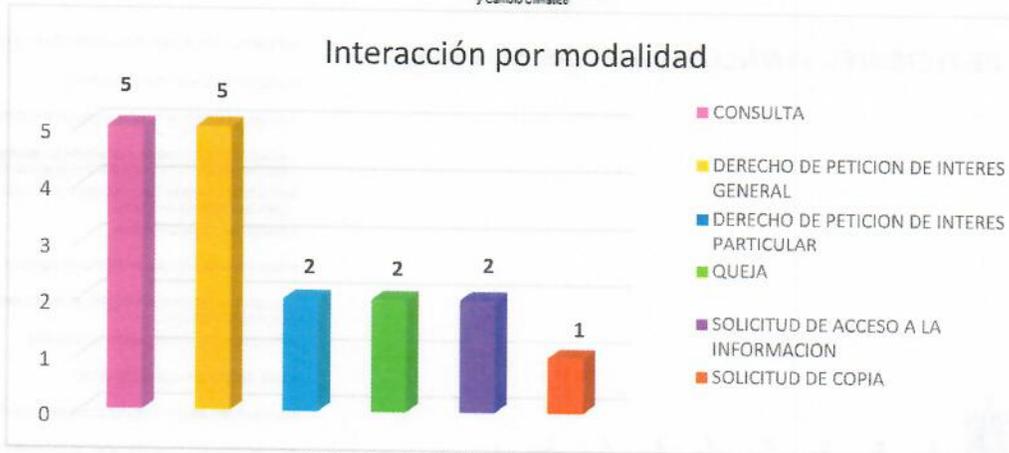
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidades		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	5	29%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	29%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	12%
QUEJA	2	12%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	12%
SOLICITUD DE COPIA	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de junio las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “Consulta” y “Derecho de petición de interés general” representados con el 29% cada una respectivamente.

Por otra parte se identificó que con relación al mes de mayo en el que la tipología más utilizada fue el “Derecho de petición de interés particular” se presentó una disminución del 40% al 12%.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 47 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER en el mes de junio de 2019.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas más reiterados en el periodo fueron “Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” con el 48,94%, seguido por “Conceptos y diagnósticos técnicos” con un 10,64%, el subtema menos solicitado es “Promoción del simulacro distrital de evacuación”, “Solicitud información aplicación sistema único de registro escolar” y “Certificado grado de complejidad por aglomeración de público” con el 2,13% cada uno.

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” conserva el primer lugar en el ranking de los trámites más solicitados por la ciudadanía mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	23	48,94%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	5	10,64%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	2	4,26%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	4,26%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	4,26%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	4,26%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	2	4,26%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	2	4,26%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	4,26%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	2	4,26%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACION DE PUBLICO	1	2,13%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	2,13%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	2,13%
Total general	47	100,00%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
IDPYBA	1	16,67%
IDU	1	16,67%
POLICIA METROPOLITANA	1	16,67%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	16,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	16,67%
SECRETARIA GENERAL	1	16,67%
Total general	6	100,00%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio 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 solicitud de recolección de residuos veterinarios, información sobre animales abandonados en mal estado de salud, inconformidad 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 mayo en el que se realizaron 17 traslados por competencia, en este periodo se identificó una reducción significativa de 6 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 junio 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 junio de 2019.

- Período actual

Peticiones pendientes respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	11	23%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	11	23%

Tabla No. 5 Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha

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

En el mes de junio de 2019 el IDIGER dio cierre de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 11 requerimientos equivalente al 23% de las solicitudes en trámite de respuesta.

- Período anterior

Solucionados con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	36	77%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
Total general	36	77%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de junio se cerraron de forma definitiva 36 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores, correspondiente al 77% 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 junio 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 26 días hábiles. A continuación se relaciona el tiempo promedio por tipologías.

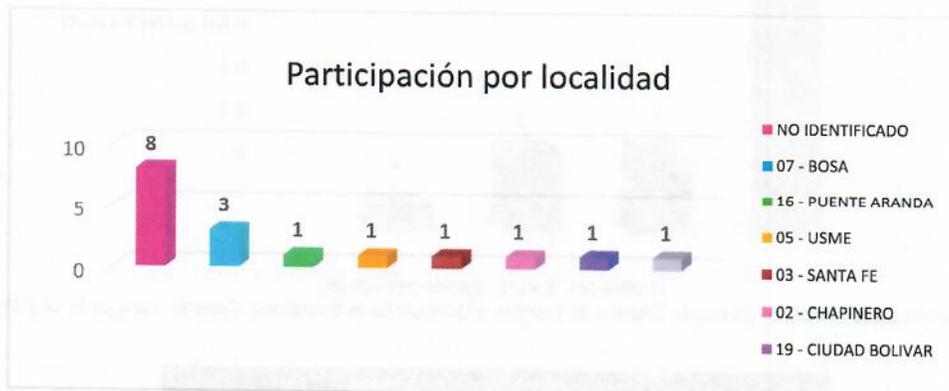
Tiempo promedio de respuesta								
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	43	18	10	23	9	15	9	26
Total general	43	18	10	23	9	15	9	26

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 47,6% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de Bosa presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos, tres (3), correspondientes al 17,65%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Puente Aranda, Usme



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

Santafé, Chapinero, Ciudad Bolívar y San Cristóbal con un porcentaje del 5,88% cada una.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
NO IDENTIFICADO	8	47,06%
07 - BOSA	3	17,65%
16 - PUENTE ARANDA	1	5,88%
05 - USME	1	5,88%
03 - SANTA FE	1	5,88%
02 - CHAPINERO	1	5,88%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	5,88%
04 - SAN CRISTOBAL	1	5,88%
Total general	17	100,00%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
NO IDENTIFICADO	10	58,8%
3	3	17,6%
2	3	17,6%
1	1	5,9%
Total general	17	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 58,8% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del

Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS los estratos 2 y 3 cuentan con el 17,6% cada uno respectivamente y por último se encuentra el estrato 1 con una representación del 5,9%.

Para el mes junio se identificó un aumento en comparación con el periodo anterior del 25,5% en la cantidad de peticionarios que no registraron el estrato al momento de realizar su solicitud.

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	10	58,8%
No identificado	5	29,4%
Jurídica	1	5,9%
Establecimiento comercial	1	5,9%
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 junio de 2019.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

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

- Para el requirente de tipo persona natural se presentó un incremento de 1 ciudadano que se identificó de esta manera al registrar su petición.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica disminuyeron sus peticiones de 3 a 1 para el presente periodo.
- Con respecto a los ciudadanos que no identificaron su naturaleza se presentó un incremento de 2 personas.
- Al momento de realizar el registro un (1) ciudadano identificó su naturaleza jurídica como

establecimiento comercial, situación que no se registró en el mes de mayo.

12. Calidad de requeriente

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 requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	12	70,6%
Anónimo	5	29,4%
Total general	17	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado se identificó que el 70,6% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 29,4% 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 requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio 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 17 requerimientos registrados directamente por la ciudadanía, sin embargo en ítem número 1 se especifica el total de los requerimientos que ingresaron para trámite durante el mes de junio al IDIGER, mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Se evidencia que para el presente periodo 6 requerimientos fueron trasladados por competencia, teniendo en cuenta que correspondían a solicitudes con fines de

inspección, vigilancia y control que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

- Dado que el tiempo promedio de respuesta presentó un aumento con respecto a los meses anteriores se realizó con las áreas un seguimiento continuo de los requerimientos próximos a vencer.

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 tiene 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) 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 con el fin de dar cuenta de la gestión adelantada por la entidad.
- b) Validar los requerimientos en los que se adjuntan archivos en formato PDF, ya que en ocasiones presentan bloqueos que impiden la impresión del documento.
- c) 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 Idpyba, IDU, Policía Metropolitana, Secretaria de Ambiente, Secretaria de Gobierno y Secretaria General.

Cordialmente,



MONICA RUBIO ARENAS

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

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

Revisó: Eulin Gómez- Profesional SCAD *ELP*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático