

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

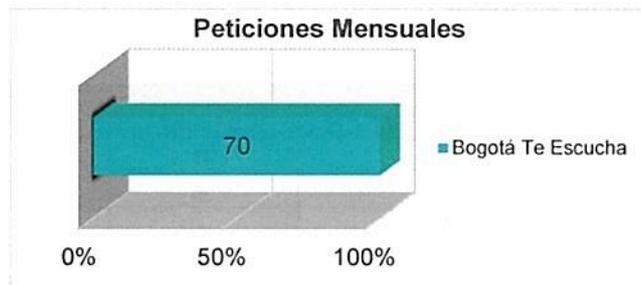
Los componentes a tratar serán los siguientes:

- 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 periodo
- 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 marzo de 2019.**

Para este ítem, se identifica el número total de requerimientos recibidos durante el mes de marzo 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 marzo de 2019.

La anterior gráfica revela que para este periodo ingresaron 70 peticiones mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Una vez analizado los datos en comparación al mes anterior (febrero) en el que ingresaron 62 requerimientos, se presenta un aumento de 8 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 marzo 2019.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo al igual que los anteriores, los canales más operados por los ciudadanos al momento de prescribir peticiones dirigidas al IDIGER, a través Sistema de Bogotá Te Escucha, fueron el canal web y el escrito, adicionalmente en el ranking se evidenció un aumento de dieciséis (16) requerimientos por el canal escrito en comparación al mes anterior (febrero).

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	32	45,71
ESCRITO	30	42,86
TELEFONO	4	5,71
E-MAIL	2	2,86
PRESENCIAL	2	2,86
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 1 Canales de interacción

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

En este mes se presenta nuevamente la tendencia de los meses anteriores (enero y febrero) frente a las tipologías más frecuentes al momento de presentar un requerimiento, como lo son el "Derecho de petición de interés particular" con un porcentaje del 40,00% el cual presenta un incremento de 3 requerimientos más con respecto al mes anterior, seguido por "Consulta" representado en un 31,43% con un incremento de 7 requerimientos en comparación al mes anterior y "Derechos de petición de interés general" con el 15,71%. Por último las tipologías menos utilizadas fueron "Reclamo", "Sugerencia", "Denuncia por Actos de Corrupción" con un porcentaje de 2,86% y "Solicitud de copia" con un (1) requerimiento representado con el 1,43%.

A continuación se presenta la relación de la totalidad de los requerimientos de acuerdo con las tipologías registradas durante el mes:

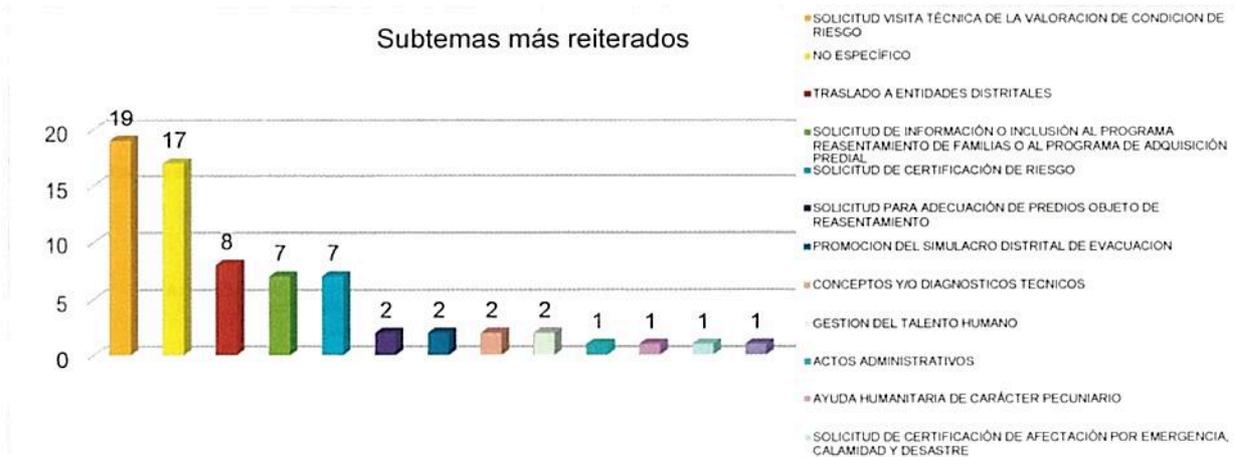
Interacción por tipología		
Subtema	Total	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	28	40,00
CONSULTA	22	31,43
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	15,71
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	2,86
RECLAMO	2	2,86
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	2,86
QUEJA	2	2,86
SOLICITUD DE COPIA	1	1,43
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 2 Tipologías o modalidades

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



Gráfica No. 4 Subtemas más reiterados

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

Los 5 subtemas más reiterados fueron “Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” con el 27,14%, seguido por “No especifico” con un 24,29%, luego se encuentra “Traslado a Entidades Distritales” con un 11,43% y por ultimo “Solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” y “Solicitud de certificación de riesgo” con un porcentaje del 10% en ambos subtemas. Cabe resaltar que al igual que el periodo anterior (febrero) se evidencia un alto porcentaje de requerimientos que no registraron información acerca del subtema de su petición.

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

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

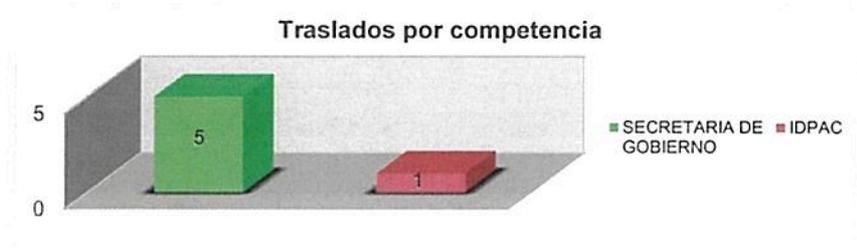
Top subtemas más reiterados		
Subtema	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	19	27,14
NO ESPECIFICO	17	24,29
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8	11,43
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	7	10,00
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	7	10,00
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>58</b>	<b>82,86</b>
Otros subtemas	12	17,14
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Tabla No. 3 Subtemas más reiterados

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

Traslado por no competencia		
Calidad	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	83
IDPAC	1	17
TOTAL GENERAL	6	100

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Durante este periodo, la entidad dio traslado por no competencia a seis (6) requerimientos relacionados con temas de controversias por convivencia en sectores residenciales del total de las peticiones que ingresaron mediante el Sistema Bogotá te escucha –SDQS.

## 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 tanto del mes de marzo, como 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	68	14	20,00
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	1	1,43
TOTAL GENERAL	70	15	21,43

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

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

En el mes de marzo de 2019 el IDIGER recibió un total de 70 peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS, de las cuales se dio cierre a 15 equivalentes al 21,43%, quedando pendientes para el siguiente periodo (abril) 55 requerimientos en trámite, es decir el 78,57%.

- 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	57	47	82,46
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>57</b>	<b>47</b>	<b>82,46</b>

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Para el mes de febrero de 2019, el informe revela que 57 peticiones de periodos anteriores se encontraban pendientes de respuesta, de las cuales se dio respuesta definitiva a 47 requerimientos, equivalentes al 82,46%, quedando 10 peticiones pendientes por responder.

### 8. Tiempo promedio respuesta

El promedio de respuesta de los requerimientos ingresados a través del Sistema Bogotá te Escucha- SDQS, según las formulas establecidas en las pautas dadas desde la Veeduría Distrital, muestra que el tiempo promedio de respuesta para esta fase fue de 19 días hábiles, incluyendo las peticiones 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	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	25		13	16	15	20	23	19
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3						3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>19</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

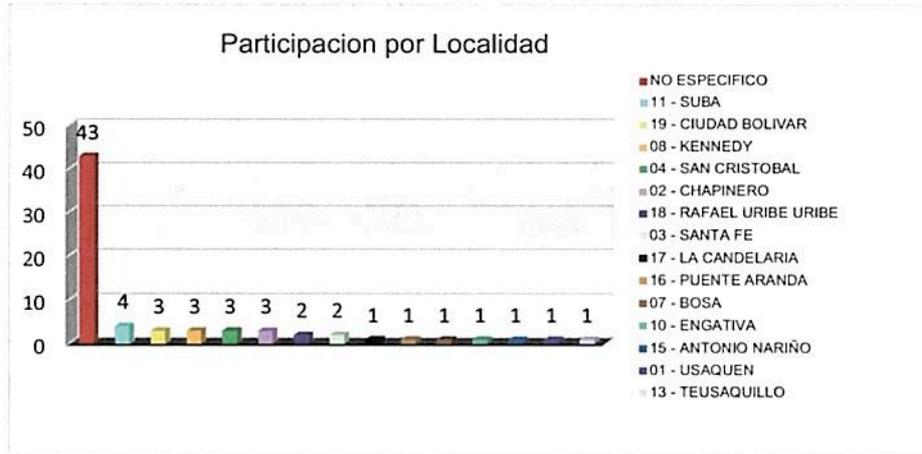
### 9. Participación por localidad

En este componente, se detallan las localidades con el porcentaje y cantidad de requerimientos, sin embargo es importante indicar que en este caso el 61,43% de los peticionarios no describieron la localidad en su petición. A continuación se muestran los resultados alcanzados:

- La localidad de Suba presenta el mayor número de participación con cuatro (4) requerimientos correspondientes al 5,71%.



- Las localidades de Rafael Uribe Uribe y Santa Fe representadas en un 4,29% con un total de 2 requerimientos cada una.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron la Candelaria, Puente Aranda, Bosa, Engativá, Antonio Nariño, Usaquén y Teusaquillo con un porcentaje del 1,43% con a 1 en cada localidad.



Gráfica No. 6 Participación por localidad

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

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
NO ESPECIFICO	43	61,43
11 - SUBA	4	5,71
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	4,29
08 - KENNEDY	3	4,29
04 - SAN CRISTOBAL	3	4,29
02 - CHAPINERO	3	4,29
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	2,86
03 - SANTA FE	2	2,86
17 - LA CANDELARIA	1	1,43
16 - PUENTE ARANDA	1	1,43
07 - BOSA	1	1,43
10 - ENGATIVA	1	1,43
15 - ANTONIO NARIÑO	1	1,43
01 - USAQUEN	1	1,43
13 - TEUSAQUILLO	1	1,43
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
No identificado	36	51,43
2	10	14,29
3	9	12,86
1	8	11,43
4	6	8,57
5	1	1,43
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 51,43% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, generando una disminución para el presente mes del 14,29%, así mismo el 14,29% de los peticionarios afirmaron que pertenecen al estrato No. 2, con el 12,86%, el estrato 3, seguido del estrato 1 con un 11,43%, el 4 con un porcentaje del 8,57% y el estrato 5 con un 1,43% respectivamente.

## 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	53	75,71
No identificado	13	18,57
Jurídica	3	4,29
Establecimiento comercial	1	1,43
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 11 Participación por tipo de requirente

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



Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente

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

Para el periodo del mes de marzo podemos observar que el 75,71% de los peticionarios se identificaron al momento de hacer su registro como persona natural, mientras que el 18,57% no suministro información acerca del tipo de requirente, con un porcentaje del 4,29% se registraron los ciudadanos como persona jurídica y por último con un 1,43% establecimiento comercial.

Teniendo en cuenta lo anterior con respecto al mes de (febrero) se presentaron las siguientes variaciones:

- En el mes de marzo, para el ítem de requirente de tipo natural se presentó un incremento de 15 ciudadanos que se identificaron de esta manera al momento de registrar su petición.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica redujeron sus peticiones de 11 a 3 respecto para el presente periodo.
- Para el presente periodo en comparación con los anteriores periodos se presentó una (1) solicitud como requirente de "Establecimiento Comercial" representado en el 1,43% del total de requerimientos ingresados por el Sistema Bogotá te Escucha –SDQS.

## 12. Calidad de requirente

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Participación por calidad de requiriente		
Calidad	Cantidad	%
Identificado	57	81,43
Anónimo	13	18,57
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla No. 13 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado, el 84,43% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 18,57% de los peticionarios que formularon sus peticiones no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requiriente

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

### 13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el presente reporte las peticiones ingresadas mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS fueron setenta (70) peticiones evidenciando que aumento en un 12,90%, correspondiente al mes anterior (febrero), en el que la ciudadanía remitió 62 solicitudes para la entidad.
- En cuanto a la interacción por el canal escrito canales se presentó un aumento de 16 requerimientos que tramitaron los peticionarios por dicho canal, con relación al mes de febrero en el que se registraron
- Se evidencia que para el presente mes los traslados por competencia presentan un incremento de 4 requerimientos con relación al mes anterior en el que se dio traslado de dos (2) peticiones, dado que correspondían a solicitudes con fines de inspección, vigilancia y control, misionalidad con la que no cuenta el IDIGER.
- Para el presente informe se observa que de las 57 solicitudes pendientes de meses anteriores, se realizó el respectivo cierre a 47 requerimientos correspondiente al 82,46%, evidenciando un incremento del 12,25% con relación al periodo del mes de febrero en el que se cerraron 33 peticiones correspondiente 70,21%.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Código 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 resarcimiento de la población 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 logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- Una vez analizada la información con relación a los peticionarios que no identificaron el estrato al que pertenecen, se puede evidenciar que en comparación al mes anterior (febrero), se presentó un incremento de 17 personas con estrato no registrado, dando como resultado final en el mes de marzo de 42 personas.
- Según la calidad del requirente, para el periodo objeto de estudio se presentó un aumento en 8 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.

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 validen los requerimientos en los que se adjuntan archivos en formato PDF, ya que en ocasiones presentan bloqueos que impiden lectura o impresión del documento.
- c) 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 nacionalidad de la entidad.

Cordialmente,

**MONICA RUBIO ARENAS**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Marco Bohórquez Sánchez – Contratista

Revisó: Narda Cristina Natagaima – Profesional grado 12

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
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 resqueamiento de la población 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 logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

