



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

Informe Mensual de PQRS mayo 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 mayo 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

Una vez realizado el análisis de los anteriores componentes teniendo en cuenta los cambios realizados al reporte por parte de la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General y socializados el día 07 de junio de 2019, se obtuvieron los resultados relacionados a continuación.

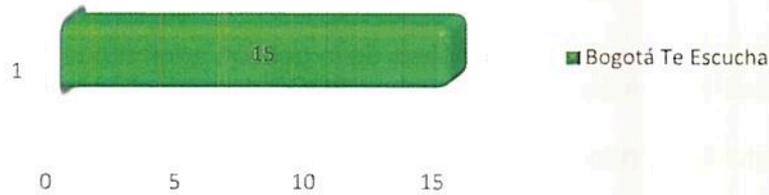
1. Total de peticiones mensuales recibidas por la entidad en el mes de mayo de 2019.

Para el periodo de mayo se analizará los quince (15) requerimientos que ingresan bajo la categoría "registradas" que hace referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad.

Sin embargo, es importante mencionar que 60 solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades en este periodo, de las cuales 46 fueron finalizadas y se analizarán en los numerales 4 y 6 de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para la elaboración del presente informe.



Peticiones registradas del periodo



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

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

De conformidad con lo mencionado anteriormente en la siguiente tabla se puede evidenciar que solamente el 20% de las peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo analizado, corresponden a peticiones registradas directamente por el ciudadano.

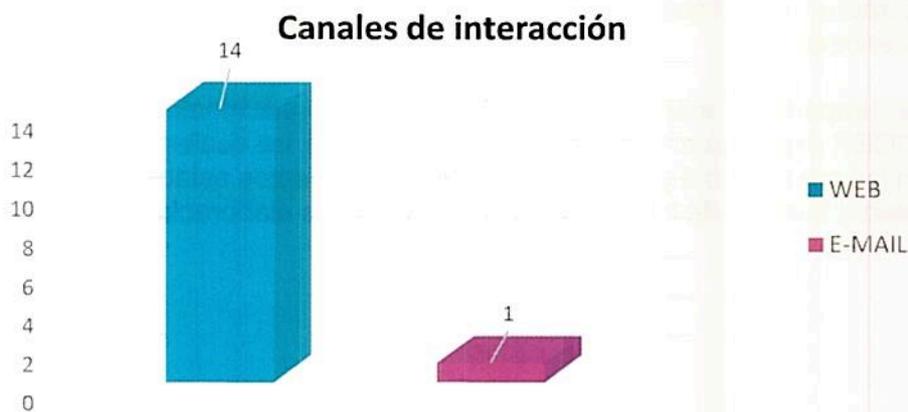
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Recibidas	60	80%
Registradas	15	20%
Total General	75	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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

2. Canales de interacción

A continuación se detalla por canales, los requerimientos registrados por los ciudadanos al IDIGER.



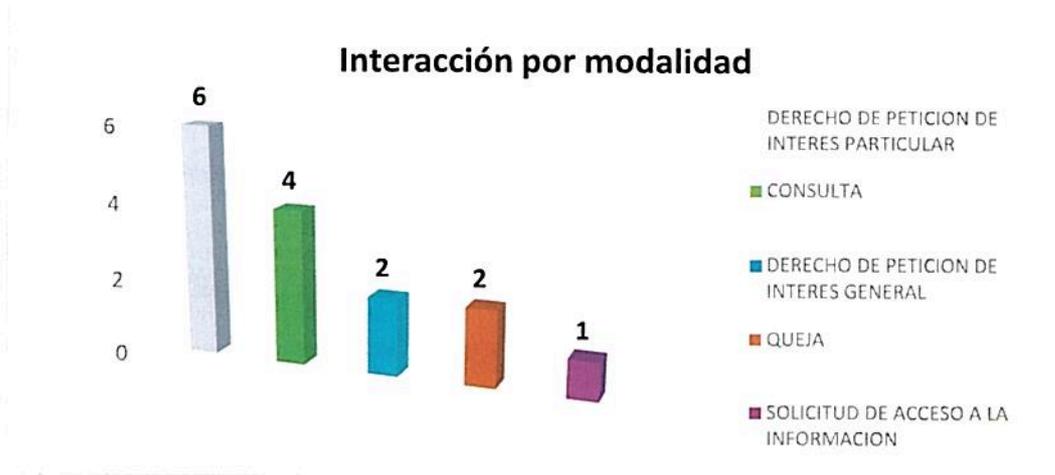
Gráfica No. 2 Canales de interacción

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

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo el canal más utilizado por los ciudadanos, al momento de registrar peticiones dirigidas al IDIGER, fue el canal web con el 93%, seguido por el E-mail con el 7% de las solicitudes.

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 mayo de 2019.

Interacción por modalidad		
Tipo de Petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	40%
CONSULTA	4	27%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	13%
QUEJA	2	13%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	7%
Total general	15	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

Como se identifica en la gráfica y tabla anterior, en el mes de mayo las modalidades o tipologías más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos ante el IDIGER fueron el "Derecho de petición de interés particular" equivalente al 40%, seguido por "Consulta" representado por el 27%, el "Derecho de petición de interés general" y "queja" con el mismo nivel porcentual equivalente al 13% y por último "solicitud de acceso a la información" con el 7%.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 46 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER en el mes de mayo de 2019.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Como se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados con mayor porcentaje a nivel de respuesta definitiva se encuentran "Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo" con un 30,43%, seguido por "Gestión del talento humano" con un 21,74%, en tercer lugar se encuentra "Solicitud de certificación de riesgo" con un 19,57%, "Solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento" está representado con el 6,52% ubicado en cuarto lugar, entre los subtemas con el menor porcentaje de peticiones se encuentran "Ayuda humanitaria de carácter pecuniario, Solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial y Solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar" cada una con el 4,35% y por último, con la misma cantidad de requerimientos se encuentran "Certificación grado de complejidad por aglomeración de público, Conceptos y diagnósticos técnicos, Defensor de la ciudadanía y Solicitud de certificación de afectación por emergencia, calamidad o desastre" con un porcentaje del 2,17% cada uno.

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

Subtemas finalizados		
SUBTEMA	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	14	30,43%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	10	21,74%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	9	19,57%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	3	6,52%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	4,35%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	4,35%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	2	4,35%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACION DE PUBLICO	1	2,17%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	1	2,17%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	2,17%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	2,17%
Total general	46	100,00%

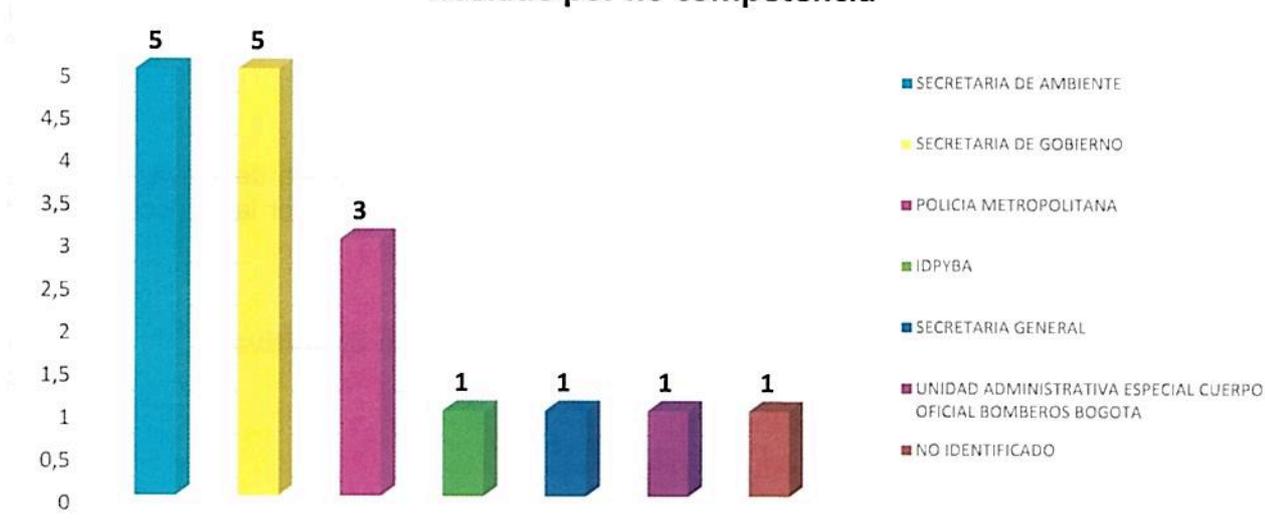
Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Traslado por no competencia



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Asesoría
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	29%
POLICIA METROPOLITANA	3	18%
IDPYBA	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	6%
NO IDENTIFICADO	1	6%
Total general	17	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo, la entidad dio traslado por no competencia a diecisiete (17) requerimientos relacionados con temas de controversias por convivencia en sectores residenciales, por construcciones sin licencias, ruido en altas horas de la noche y denuncias por manejo inadecuado de gases al interior de viviendas, de igual forma se dio traslado a solicitudes de tala y poda de árboles, indebida ocupación del espacio público e información sobre permisos de construcción en parque al igual que información sobre animales abandonados.

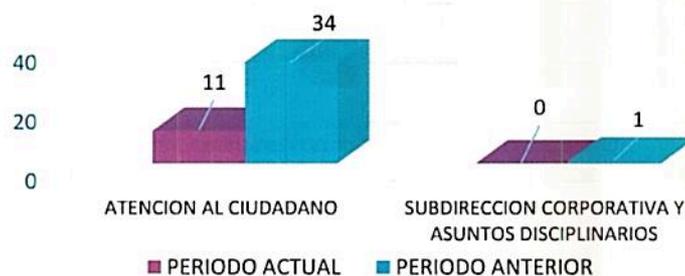
6. Subtemas Veedurías ciudadanas

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 mayo como de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio.

Requerimientos solucionados con respuesta definitiva



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva

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

- Período actual

Peticiónes pendientes respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	11	24%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	11	24%

Tabla No. 5 Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para mayo de 2019.

En el mes de mayo de 2019 el IDIGER dio cierre de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 11 requerimientos equivalente al 24% de las solicitudes en trámite de respuesta.

- Período anterior

Solucionados con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	34	74%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	2%
Total general	35	76%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para mayo de 2019.

Durante el periodo de mayo se cerraron de forma definitiva 35 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores, correspondiente al 74% de las peticiones.

8. Tiempo promedio respuesta

El promedio de respuesta para los requerimientos finalizado durante el mes de mayo 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	27		18	12,8	4	8	11	12	19
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		10							10
Total general	27	10	18	12,8	4	8	11	12	19

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para mayo de 2019.

9. Participación por localidad

En este componente, se detalla por localidades el nivel porcentual de peticiones registradas directamente por los ciudadanos en el periodo de análisis. Es importante indicar que para este periodo el 46,7% de los peticionarios no describieron la localidad en su petición.

En la gráfica relacionada a continuación se muestran los datos encontrados:



Gráfica No. 7 Participación por localidad

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

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
NO ESPECIFICO	7	46,7%
05 - USME	2	13,3%
02 - CHAPINERO	1	6,7%
03 - SANTA FE	1	6,7%
08 - KENNEDY	1	6,7%
09 - FONTIBON	1	6,7%
11 - SUBA	1	6,7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	6,7%
Total general	15	100,0%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

- Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, la localidad de Usme presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos, dos (2), correspondientes al 13,3%.
- Para las localidades de Chapinero, Santafé, Kennedy, Fontibón, Suba y Ciudad Bolívar presentan un bajo porcentaje de participación, con un porcentaje del 6,7% cada una.

Por otra parte, sobre el total de las 75 peticiones recibidas en el IDIGER en este periodo, se identificaron que otras localidades registradas por los ciudadanos fueron Usaquén, Engativá, Barrios Unidos con dos (2) solicitudes cada una, San Cristóbal, Bosa y Rafael Uribe Uribe con una (1) solicitud cada una.

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 Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para mayo de 2019.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
2	5	33,3%
No Identificado	5	33,3%
1	3	20,0%
3	1	6,7%
4	1	6,7%
Total general	15	100,0%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 33,3% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, mientras que el otro 33,3% de los ciudadanos manifestaron pertenecer al estrato 2, seguido del estrato 1 con una representación del 20% y para finalizar se encuentran los estratos 3 y 4 que presentaron el 6,7% de los requerimientos cada uno respectivamente.

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	9	60%
Jurídica	3	20%
No Identificado	3	20%
Total general	15	100%

Tabla No. 11 Participación por tipo de persona

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

Para el periodo del mes de mayo se puede identificar que el 60% de los peticionarios se identificaron al momento de realizar su registro como persona natural, mientras que un 20% de los ciudadanos se registraron como persona jurídica y el 20% restante no suministro información acerca del tipo de requirente.

Participación por tipo de persona



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona

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

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.

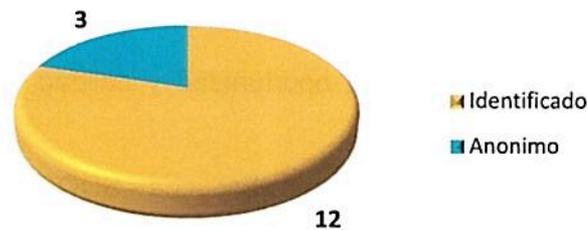
Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	12	80%
Anónimo	3	20%
Total general	15	100%

Tabla No. 13 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, el 80% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 20% de los peticionarios que formularon sus peticiones no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.

Calidad del requiriente



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requiriente

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

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Para el mes de mayo la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, socializó los cambios realizados en el reporte base para la realización del informe mensual que se remite a La Veeduría Distrital, y como cambio importante es que para el análisis de los requerimientos recibidos en el periodo se tendrá en cuenta solamente aquellas solicitudes que registraron directamente los ciudadanos ante la entidad, siendo el 20 % del total de las 75 peticiones que la entidad recibió para trámite, durante el periodo de mayo.
- En el ítem de Interacción por canales debido a los cambios generados en el reporte se registraron únicamente dos canales por medio del cual los ciudadanos realizaron solicitudes como fueron el canal e-mail y el web.
- Se evidencia que para el presente periodo 17 requerimientos fueron trasladados por competencia, teniendo en cuenta que correspondían a solicitudes con fines de inspección, vigilancia y control o que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.
- Durante este periodo se presentó en diferentes fechas problemas para el ingreso y el cargue de las respuestas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, por ello se crearon 5 requerimientos por la mesa de ayuda entre los días 20 y el 23 de mayo.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- c) Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
- d) Socialización de la estrategia en el adecuado manejo de Peticiones ciudadanas a las diferentes subdirecciones y Oficinas de la entidad.
- e) Socialización de informe sobre la oportunidad y calidad en la respuesta del primer trimestre de 2019.

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 la 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 misionalidad de la entidad.
- d) Continuar la socialización con las diferentes personas de la entidad a cargo del Sistema Bogotá Te Escucha sobre los cambios realizados en el informe y reporte con el fin de aclarar las dudas generadas mediante su realización.

Cordialmente,

MONICA RUBIO ARENAS

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

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

Revisó: Eulin Gómez- Profesional SCAD *EG*

