

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

El presente informe de PQRS, evidencia el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de febrero de 2019.

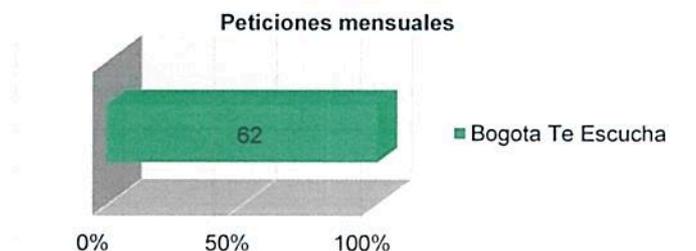
Los componentes a tratar serán los siguientes:

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

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

Para este ítem, se identifican el número total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero 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 Bogota Te Escucha y CORDIS para febrero de 2019.

La anterior gráfica revela que para este periodo ingresaron 62 peticiones mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Una vez analizado los datos en comparación al mes anterior (enero) en el que ingresaron 42 requerimientos, se presenta un incremento de 20 solicitudes.

Es importante mencionar que hecha la trazabilidad de los datos consignados en el reporte enviado por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se pudo establecer que la cantidad de requerimientos reportados en el informe (62) no corresponden a los asignados y tramitados por la entidad mediante el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, ya que para el mes de febrero ingresaron un total de 66 peticiones.

2. Canales de interacción

En este punto 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 febrero 2019.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo al igual que los dos 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 un (1) requerimiento por el canal presencial el cual en los últimos periodos reportaba ser el menos utilizado por los ciudadanos.

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	33	53,23
ESCRITO	14	22,58
E-MAIL	12	19,35
PRESENCIAL	2	3,23
TELEFONO	1	1,61
TOTAL GENERAL	62	100

Tabla No. 1 Canales de interacción

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

En este mes se presenta nuevamente la tendencia de los meses anteriores (enero y diciembre) 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 40,32% el cual presenta un incremento de 8 requerimientos más con respecto al mes anterior, seguido por “Consulta” representado en un 24,19% y “Derechos de petición de interés general” con el 16,13%. Por último las tipologías menos utilizadas fueron “Reclamo”, “Sugerencia” y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un porcentaje de 1,61%.

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	25	40,32	
CONSULTA	15	24,19	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10	16,13	
QUEJA	6	9,68	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	4,84	
SUGERENCIA	1	1,61	
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1,61	
RECLAMO	1	1,61	
TOTAL GENERAL	62	100	

Tabla No. 2 Tipologías o modalidades

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

Subtemas mas reiterados



Gráfica No. 4 Subtemas más reiterados

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

Los 5 subtemas más reiterados fueron “Solicitud de visita técnica (particular o general)” con el 22,58%, seguido por “No específico” con un 19,35%, luego se encuentra “Traslado a Entidades Distritales” con un 12,90%, continuando con “Solicitud de certificación de riesgo” con un 11,29% y por último “Gestión de Talento humano” con un porcentaje del 4,84 %. Cabe resaltar que para este periodo 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

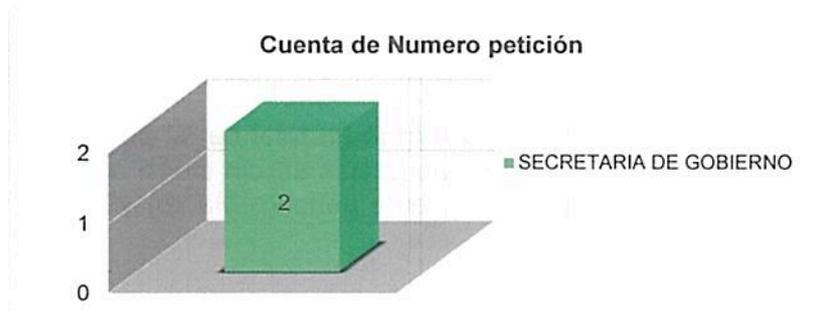
Top subtemas más reiterados		
Subtema	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	14	22,58
NO ESPECIFICO	12	19,35
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8	12,90
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	7	11,29
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	4,84
Total 5 subtemas	44	70,97
Otros subtemas	18	29,03
Total general	62	100,00

Tabla No. 3 Subtemas más reiterados

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

Traslado por no competencia		
Calidad	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	100
TOTAL GENERAL	2	100

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado a través del Sistrma Bogota Te Escucha, para febrero de 2019.

Durante este periodo, la entidad dio traslado por no competencia a dos requerimientos relacionados con un tema de "Problemática de espacios para parqueo al interior de la ciudadela tierra buena..." y "Arreglo y mantenimiento vial" los cuales equivalen al 3,23% 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 período

A continuación se presenta la estadística de los requerimientos que se recibieron y fueron tramitados tanto del mes de febrero, 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	%
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 febrero de 2019.

En el mes de febrero de 2019 el IDIGER recibió un total de 62 peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS, de las cuales se dio cierre a 22 equivalentes al 35,48%, quedando pendientes para el siguiente periodo (Marzo) 40 requerimientos en trámite, es decir el 66,67%.

- Períodos anteriores

Peticiones cerradas del periodo anterior			
Dependencia / Entidad	Total de requerimientos pendientes del periodo anterior	Total requerimientos cerrados del periodo anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	47	33	70,21
TOTAL GENERAL	47	33	70,21

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

Para el mes de enero de 2019, el informe revela que 47 peticiones de periodos anteriores se encontraban pendientes de respuesta, de las cuales se dio respuesta definitiva a 33 requerimientos, equivalentes al 70,21%, quedando 14 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 17 días hábiles, incluyendo las peticiones de consulta, que tienen un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

Según lo anterior es importante resaltar que para el presente periodo en comparación con el anterior (enero) se redujo el tiempo promedio de respuesta en un 35,29%

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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	38		10	11	11	11	15	17
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		11						11
Total general	38	11	10	11	11	11	15	17

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

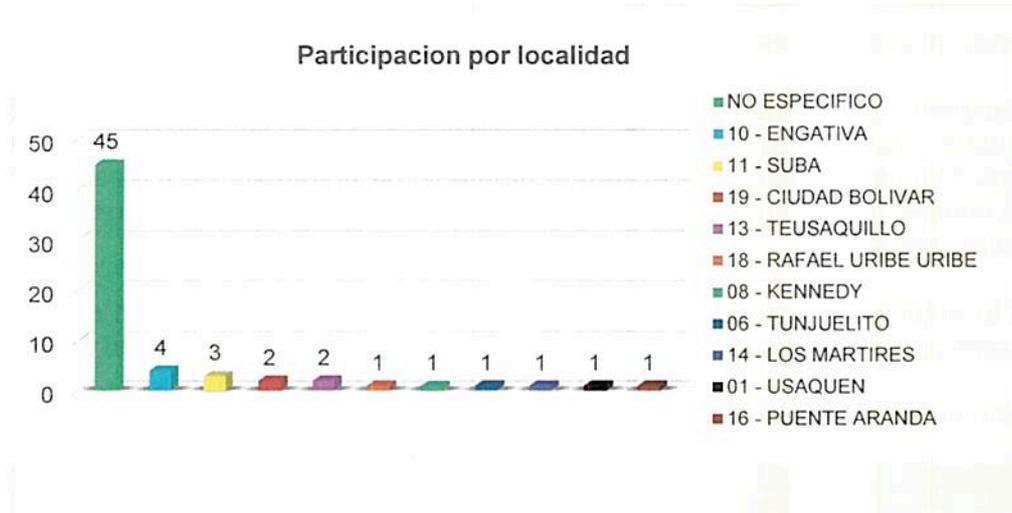
9. Participación por localidad

En este componente, se detallan las localidades con el porcentaje y cantidad de requerimientos, sin embargo es importante indicar que en este caso el 72,58% de los peticionarios no describieron la localidad en su petición. A continuación se muestran los resultados alcanzados:

- La localidad de Engativá presenta el mayor número de requerimientos, cuatro (4) correspondientes al 6,45%.
- La localidad de Suba representada en un 4,84% con un total de 3 requerimientos.
- Las localidades de Ciudad Bolívar y Teusaquillo con un porcentaje de 3,23% donde se identificaron 2 requerimientos realizados en cada una de estas.



- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Tunjuelito, Los Mártires, Usaquén y Puente Aranda con un porcentaje del 1,61% correspondiente a 1 en cada localidad.



Gráfica No. 6 Participación por localidad

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

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
NO ESPECIFICO	45	72,58
10 - ENGATIVA	4	6,45
11 - SUBA	3	4,84
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	3,23
13 - TEUSAQUILLO	2	3,23
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	1,61
08 - KENNEDY	1	1,61
06 - TUNJUELITO	1	1,61
14 - LOS MARTIRES	1	1,61
01 - USAQUEN	1	1,61
16 - PUENTE ARANDA	1	1,61
Total general	62	100

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
No específico	42	67,74
3	9	14,52
2	7	11,29
4	3	4,84
5	1	1,61
Total general	62	100

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 67,74% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, generando un aumento para el presente mes de 17 peticiones en las que no se registró dicha información, así mismo el 14,52% de los peticionarios afirmaron que pertenecen al estrato No. 3, con el 11,29% el estrato 2, seguido del estrato 4 con un 4,84% y el 1 con un porcentaje del 1,61% respectivamente.

11. Participación por requirente

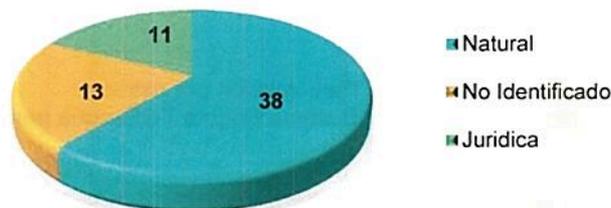
En este componente se identifican los requerimientos por naturaleza del peticionario tal como se muestra en la tabla y gráfica siguiente:

Participación por tipo de requirente		
Requirente	Cantidad	%
Natural	38	61,29
No Identificado	13	20,97
Juridica	11	17,74
Total general	62	100

Tabla No. 11 Participación por tipo de requirente

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

PARTICIPACION POR REQUIRENTE



Gráfica No. 8 Participación por tipo de requirente

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

Para el periodo del mes de enero podemos observar que el 61,29% de los peticionarios se identificaron al momento de hacer su registro como persona natural, mientras que el 20,97% no suministro información acerca del tipo de requirente, por último con un porcentaje del 17,74% se registraron los ciudadanos como persona jurídica.

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

- Para el requirente de tipo natural se presentó un incremento de 8 ciudadanos que se identificaron de esta manera al momento de registrar su petición.
- Con respecto a los ciudadanos que no identificaron su naturaleza se presentó un incremento de 4 personas.
- Se evidenció que los ciudadanos con naturaleza jurídica incrementaron sus peticiones de 3 a 11 para el presente periodo, obteniendo 8 requerimientos más.

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	49	79,03
Anónimo	13	20,97
Total general	62	100

Tabla No. 13 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado, el 79,03% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 20,97% 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 Bogota te Escucha, para febrero de 2019.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

- Con respecto al estudio realizado para el mes anterior (enero) podemos evidenciar que con respecto al reporte del presente mes se registra un aumento en las peticiones ingresadas mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS del 32,26%.
- 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 (enero), se presentó un incremento de 17 personas con estrato no registrado, dando como resultado final en el mes de febrero de 42 personas.
- Se puede evidenciar que teniendo en cuenta el tiempo promedio de respuesta correspondiente al mes anterior (enero) se obtuvo una disminución del 26,09%.
- Según la calidad del requirente, para el periodo objeto de estudio se presentó un aumento en 16 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) 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.



Certificado N° CO-SC-CER413495

Certificado N° CO-SA-CER366134

Certificado N° CP-CER413497

Código de prácticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento 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 riesgo y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos 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.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) Se sugiere analizar la cantidad real de solicitudes ingresadas y asignadas a la entidad en cada uno de los periodos mediante el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, ya que como se mencionó en el punto 1 existe una diferencia entre las peticiones relacionadas en el reporte suministrado y las tramitadas por el 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.
- c) 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.
- d) 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.

Cordialmente,



MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Marco Bohórquez Sánchez – Contratista

Revisó: Eulín Gómez Páez – Contratista SCAD

Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12



