



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

### Informe Mensual de PQRS - Diciembre de 2020

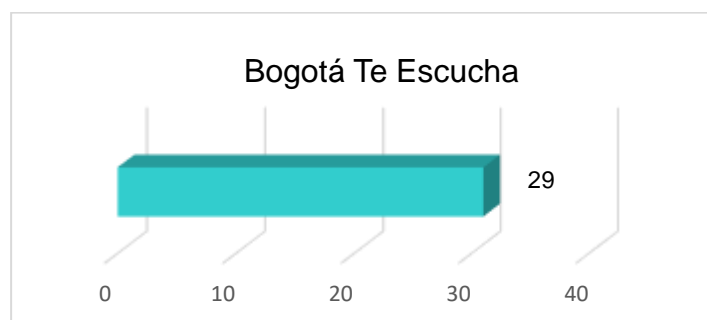
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “Sistema Bogotá te Escucha – SDQS” durante el periodo de diciembre de 2020.

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 registradas por la entidad en el mes de diciembre de 2020.

Para el periodo de diciembre se dieron respuesta a veintinueve (29) requerimientos que ingresan bajo la categoría “registradas”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad. No obstante, para este mes ningún ciudadano de manera presencial, interpuso solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de diciembre de 2020

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

Por consiguiente, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, sesenta (60) solicitudes fueron trasladadas o recibidas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos

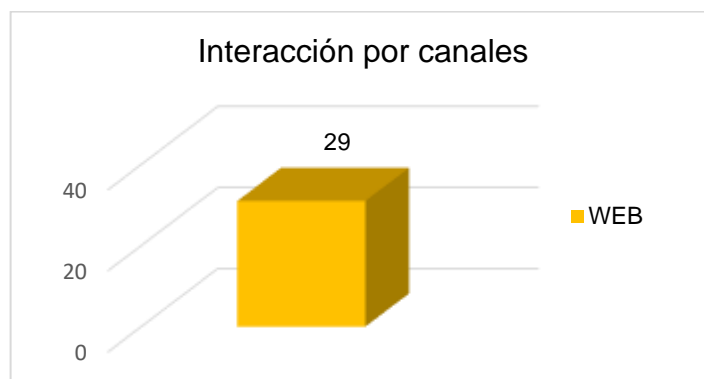
establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	29	33%
Recibidas	60	67%
Total General	89	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de diciembre de 2020.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

## 2. Canales de interacción

A continuación, se describen los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER.



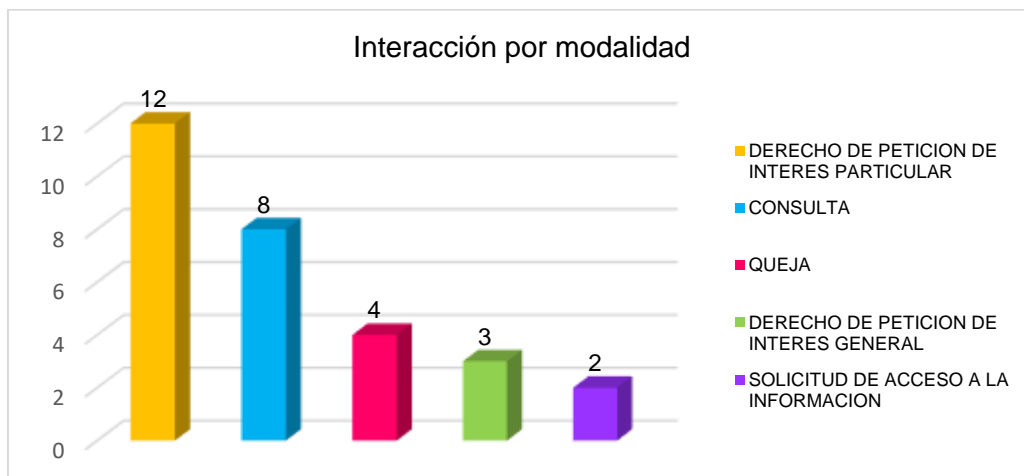
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

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 describen 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 diciembre de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	41%
CONSULTA	8	28%
QUEJA	4	14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	7%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

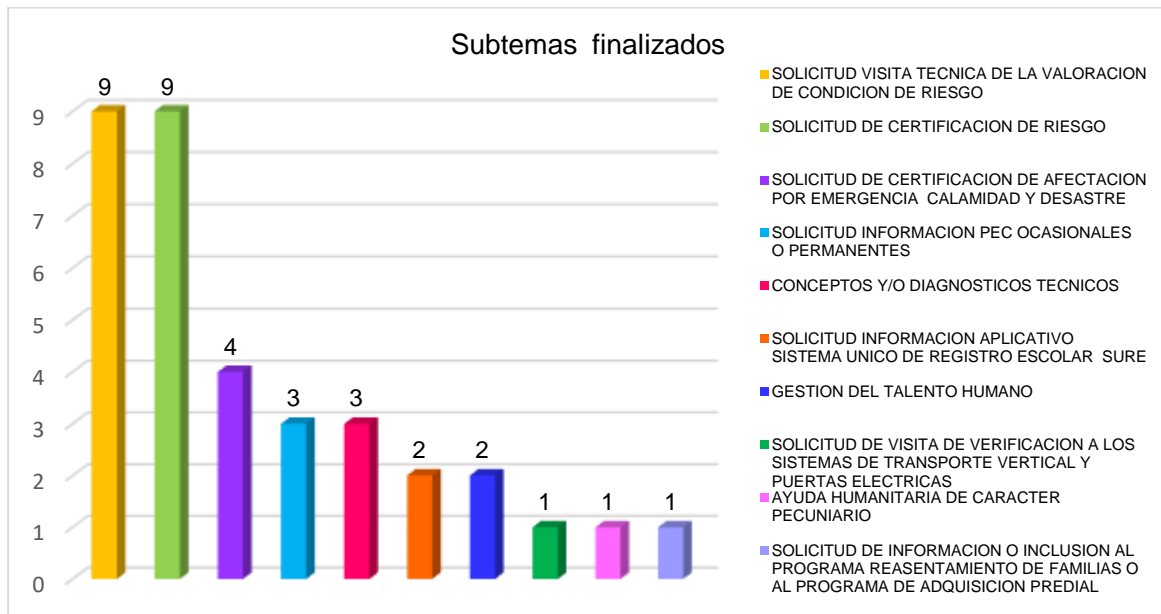
En el mes de diciembre el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular” equivalentes al cuarenta y un (41%), de “consulta” corresponde al veinte ocho (28%) y “queja” del catorce (14%).

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia son “derecho de petición de interés general” con el diez (10%) y por último “solicitud de acceso a la información” las cuales representan un siete (7%).

### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 35 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por

traslado desde otras entidades, pertenecientes al mes de diciembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para diciembre de 2020.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	9	25%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	9	25%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	4	11%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	3	9%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	3	9%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	2	6%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	6%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	3%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	3%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	3%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

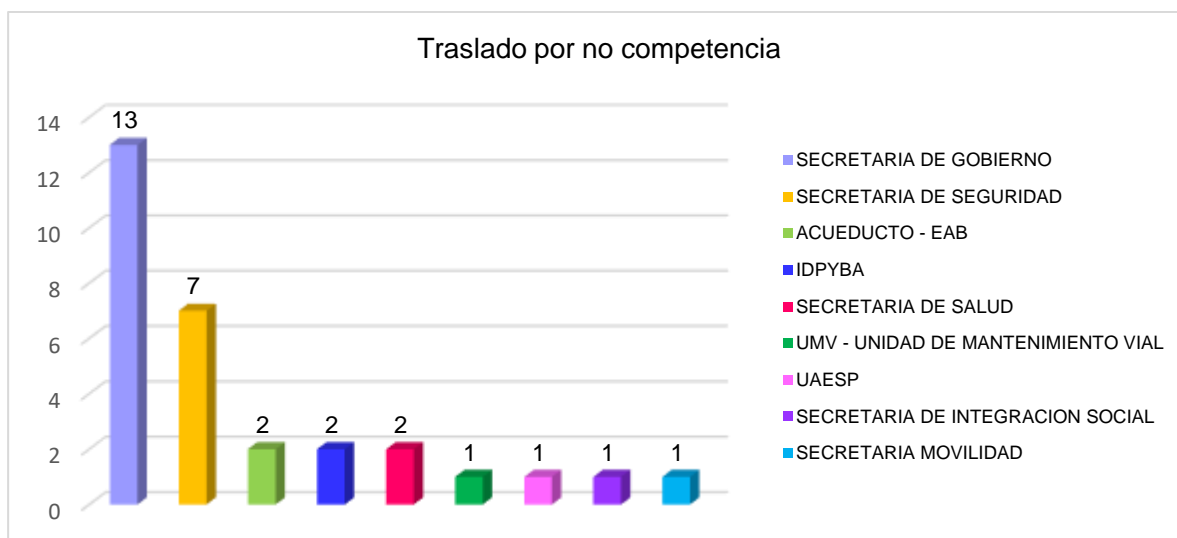
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para diciembre de 2020.

Según se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo” y “solicitud de certificación de riesgo” con el veinte cinco (25%) cada una respectivamente, “solicitud de certificación de afectación por emergencia calamidad y desastre” arroja un once (11%).

Los subtemas menos requeridos fueron “solicitud información PEC ocasionales o permanentes”, “conceptos y/o diagnósticos técnicos” con el nueve (9%) cada una, “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE” y “gestión talento humano” con total del seis (6%) y para finalizar encontramos “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”, “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” y “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición” reflejando el tres (3%) cada una de ellas respectivamente.

## 5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican por su objeto, los cuales 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 Secretaria General para diciembre de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	13	43%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	7	24%
ACUEDUCTO - EAB	2	7%
IDPYBA	2	7%
SECRETARIA DE SALUD	2	7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	3%
UAESP	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

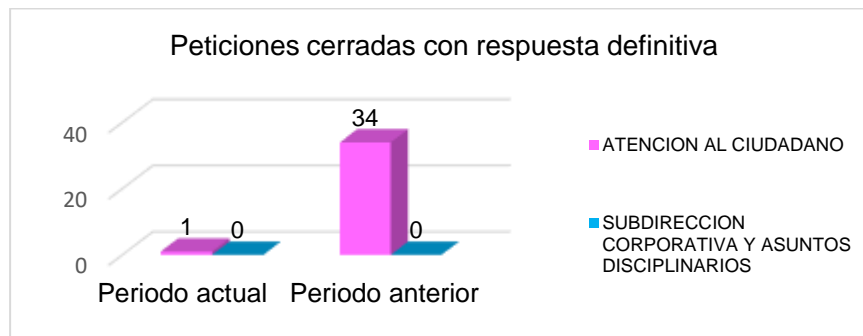
De la misma manera se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia treinta (30) peticiones relacionadas con temas de información sobre renta básica, información sobre construcciones sin los permisos requeridos e ilegales, alcantarillado sin tapas, ocupación del espacio público, inconformidad con la línea de atención a emergencias 123, realización de obras sin los permisos requeridos, nuevas ocupaciones en lotes objeto de reasentamiento, felicitaciones a la línea 123, queja por fuga de agua, solicitud de verificación en predio por posible maltrato animal los cuales no corresponden 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

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva del mes de diciembre como de períodos 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 Secretaría General para diciembre de 2020.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	1	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

En el mes de diciembre de 2020 el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS, con un (1) requerimiento que ingresó en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	34	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

Durante el periodo de diciembre se cerraron de forma definitiva 34 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. Tiempo promedio respuesta

Como aparece en la siguiente tabla y según las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de diciembre de 2020, fue de 30 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

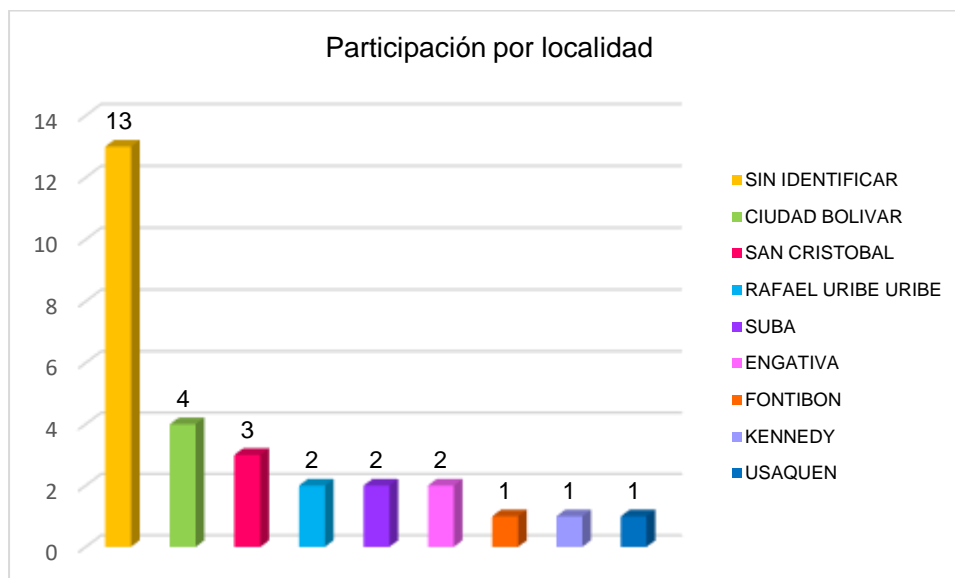
Tiempo promedio de respuesta						
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	36	32	27	15	29	30
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS						0
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>30</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

## 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. 9 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

- Para este periodo el 45% de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Ciudad Bolívar presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con un 14%, seguida por San Cristóbal que cuenta con el 11%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Rafael Uribe Uribe, Suba, y Engativá con un 7% y finalizando se encuentran las localidades de Fontibón, Kennedy y Usaquén con el 3% cada una de ellas respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	13	45%
CIUDAD BOLIVAR	4	14%
SAN CRISTOBAL	3	11%
RAFAEL URIBE URIBE	2	7%
SUBA	2	7%
ENGATIVA	2	7%
FONTIBON	1	3%
KENNEDY	1	3%
USAQUEN	1	3%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

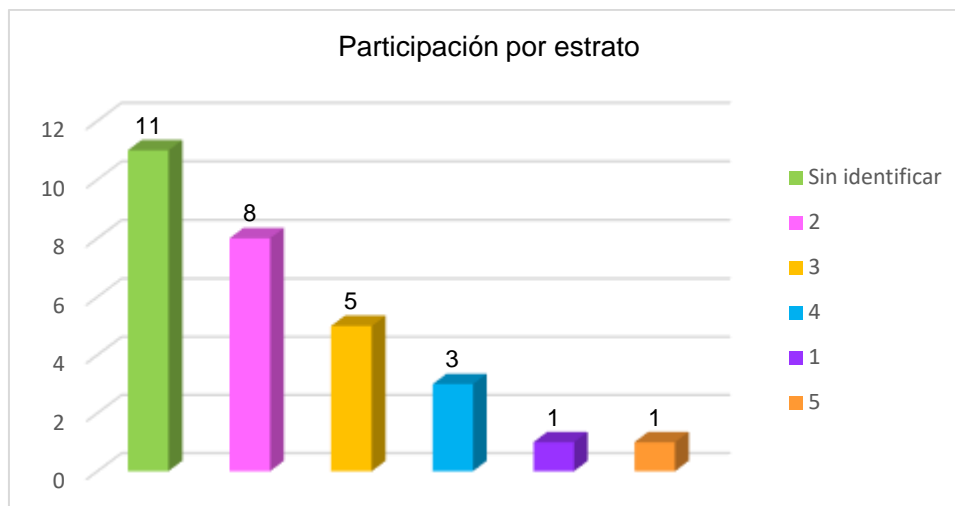
Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.



## 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 diciembre de 2020.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	11	38%
2	8	28%
3	5	17%
4	3	11%
1	1	3%
5	1	3%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 38% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 2 cuenta con el 28%, el estrato 3 tiene un 17%, el estrato 4 con un 11% y los estratos 1 y 5 el 3% cada uno de ellos respectivamente.

## 11. Participación por requiriente

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

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	15	52%
Sin identificar	10	34%
Jurídica	4	14%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 52% de los peticionarios se registraron como personas naturales, las personas jurídicas tienen el 14% y por último tenemos a las personas que no se identificaron al momento de realizar la petición con el 34% restante del total de las peticiones.

## 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	19	66%
Anónimo	10	34%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

Durante el período evaluado, se evidencia que el sesenta (66%) de los ciudadanos realiza su identificación en nombre propio, mientras que el treinta y cuatro (34%) restante de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registran la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2020.

### 13. Conclusiones y recomendaciones

Corolario, y de acuerdo con los resultados arrojados se considera lo siguiente:

Para este periodo se registraron veintinueve (29) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, sesenta (60) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron el “*derecho de petición de interés particular*” equivalente al cuarenta y un (41%) y “*consulta*” corresponde al veintiocho (28%) del total de las peticiones.

Por consiguiente, se cerraron de forma definitiva así: i) treinta (35) requerimientos, ii) un (1) perteneciente al periodo actual y, iii) treinta y cuatro (34) de periodos anteriores. Es menester resaltar, que en este componente se tienen en cuenta las solicitudes que fueron registradas directamente por los ciudadanos y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

Ahora bien, los subtemas con mayor índice de finalización fueron solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo y solicitud de certificación de riesgo tienen el 25% cada una respectivamente.

En efecto, se evidenció para este periodo que se trasladaron treinta (30) peticiones relacionadas con temas de información sobre renta básica, información sobre construcciones sin los permisos requeridos e ilegales, alcantarillado sin tapas, ocupación del espacio público, inconformidad con la línea de atención a emergencias 123, realización de obras sin los permisos requeridos, nuevas ocupaciones en lotes objeto de reasentamiento, felicitaciones a la línea 123, queja por fuga de agua, solicitud de verificación en predio por posible maltrato animal los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

De análisis integral, se identifica que el cuarenta y cinco (45%) de los solicitantes no registraron la localidad de los hechos, el treinta y ocho (38%) no registró el estrato al cual pertenecen y por último, el sesenta y seis (66%) de los solicitantes se identifica al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de diciembre de la presente vigencia fue de treinta (30) días incluyendo la modalidad de consulta que tiene treinta y cinco (35) días hábiles.

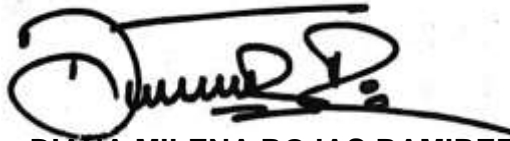
De otro lado, se continuó con el desarrollo de acciones que buscan contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta, como las siguientes:

- a) 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.

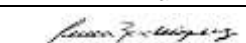

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) Realizar la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignaron por medio del Sistema Bogotá Te Escucha peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.
- b) Revisión de la plataforma ya que en ocasiones se queda cargando y posteriormente muestra error.
- c) Se recomienda que el administrador del Sistema Bogotá Te Escucha socialice en la página WEB, las competencias de las entidades en el marco de la emergencia Sanitaria por el COVID- 19 a la ciudadanía en general, así como los canales de atención de la entidad.

Cordialmente,



**DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez		13/01/2021
Revisó:	Raúl Dangond Contreras / Asesor - contratista / Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios.		13/01/2021
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			