

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO  
- IDIGER -  
Informe Mensual de PQRS mayo de 2020**

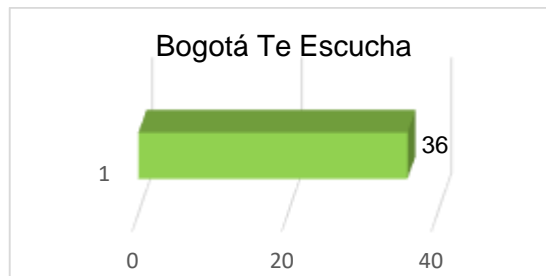
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de mayo de 2020.

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 mayo de 2020.**

Para el periodo de mayo se analizarán treinta y seis (36) requerimientos que ingresan bajo la categoría “registradas” que hace referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad, para este periodo ningún ciudadano atendido en el IDIGER de manera presencial, solicito a la entidad registrar su solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 Número de peticiones registradas en el periodo de mayo de 2020  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para mayo de 2020.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 80 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas 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.

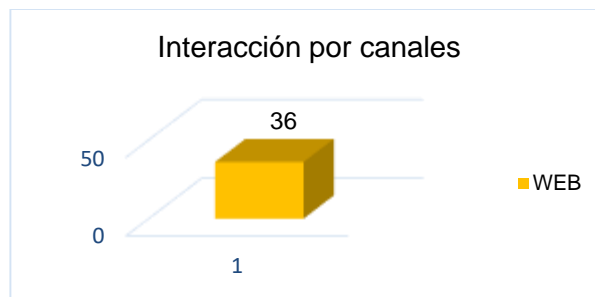
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
REGISTRADAS	36	31%
RECIBIDAS	80	69%
Total General	116	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



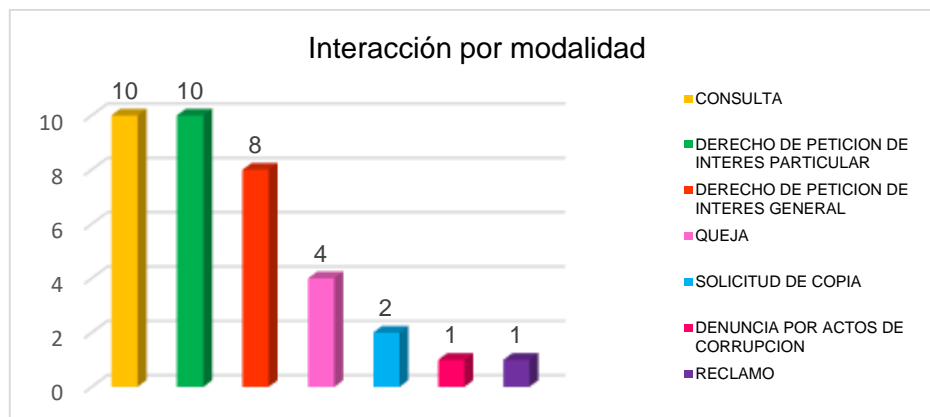
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	10	28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	22%
QUEJA	4	11%
SOLICITUD DE COPIA	2	5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3%
RECLAMO	1	3%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

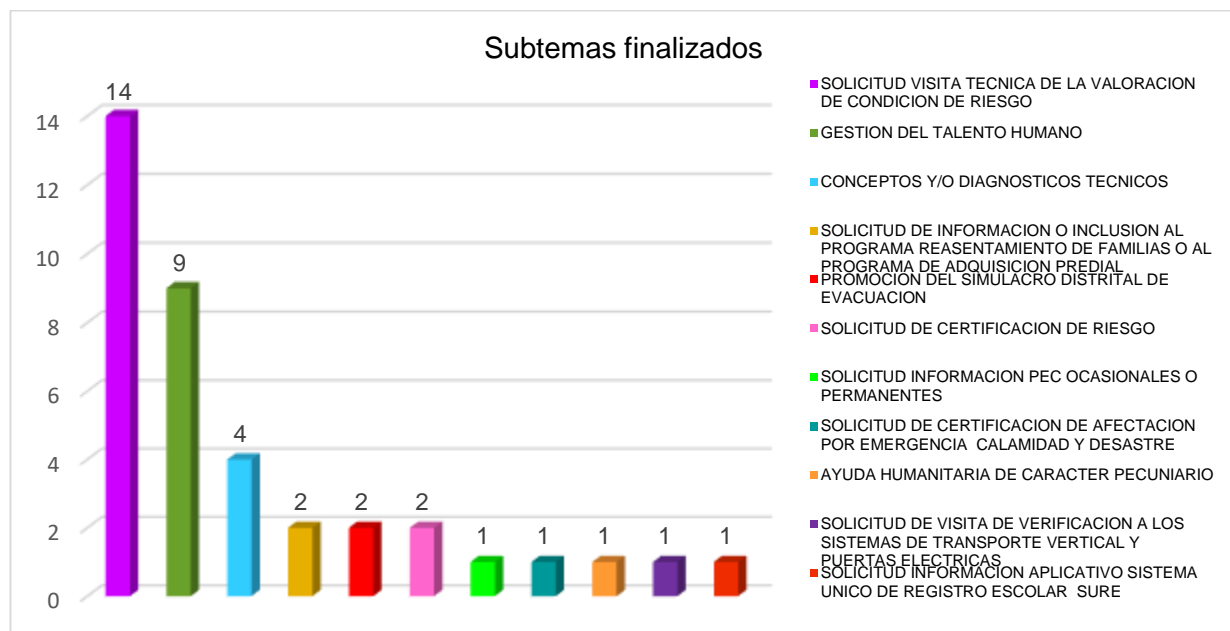
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para mayo de 2020.

En el mes de mayo el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” y “derecho de petición de interés particular” representadas cada una con el 28%, seguida por “derecho de petición de interés general” con un 22% y “queja” por el 11%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “solicitud de copia” con un 5% y en el último lugar del ranking se encuentran “reclamo” y “denuncia por actos de corrupción” con el 3% cada una respectivamente.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 38 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 mayo y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	14	36%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	9	23%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	4	11%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	5%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	2	5%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	2	5%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	3%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y DESASTRE	1	3%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	3%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	3%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	3%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” con el 36%, seguido por “gestión talento humano” con un 23% y “conceptos y diagnósticos técnicos” con el 11%.

Los subtemas menos requeridos fueron “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial”, promoción simulacro distrital de evacuación”, “solicitud de certificación de riesgo” con el 5% cada una y “solicitud información PEC ocasionales o permanentes” encuentran “solicitud de certificación de afectación por emergencia calamidad y desastre”, “ayuda humanitaria de carácter pecuniario”, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar – SURE” representados con un 3% cada una respectivamente.

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

## 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 mayo de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	18	59%
SECRETARIA DE SALUD	5	16%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	10%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	3%
VEEDURIA DISTRITAL	1	3%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	3%
<b>Total general</b>	<b>31</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 mayo de 2020.

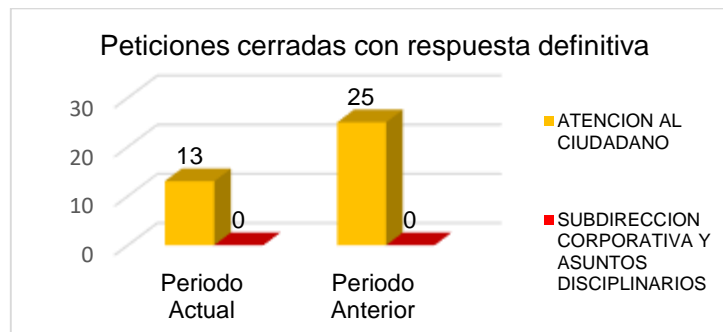
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladaron por no competencia treinta y uno (31) peticiones relacionados con temas sobre inconvenientes para retirar el dinero de las ayudas económicas, solicitud de ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa, autorización para apertura de establecimiento que ofrece productos de belleza, permiso para continuar con obras en vivienda, denuncias por entrega de mercados de forma irregular, solicitud de limpieza de sectores mas afectados por covid 19, visita de funcionarios de la Secretaria de Salud sin protección, error en monto de donación, todo en el marco de la emergencia generada por el COVID 19, información sobre proliferación de roedores, información sobre violencia intrafamiliar, denuncia por empresa que reenvasa alcohol y gel incumpliendo requisitos y buenas prácticas, denuncia de empresa que no cuenta con los protocolos de salud necesarios para el funcionamiento, requerimientos que 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, tanto en el mes de mayo 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 Secretaría General, para mayo de 2020.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	13	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>13</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 mayo de 2020.

En el mes de mayo de 2020 el IDIGER se cerraron de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS 13 requerimientos que ingresaron en el periodo actual.

### - Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	25	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de mayo se cerraron de forma definitiva 25 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 mayo de 2020, fue de 19 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 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 ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	22	15	15	47	20	15	19
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS							0
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>19</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para mayo 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. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el 27% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de Suba presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 12%, seguido por Ciudad Bolívar con un 10%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Antonio Nariño, Engativá, Rafael Uribe Uribe, Usme y Usaquén 6% cada una y por último se encuentran Chapinero, Bosa, San Cristóbal, Santa Fe, Barrios Unidos, Kennedy y Fontibón con el 3% cada una de ellas respectivamente.

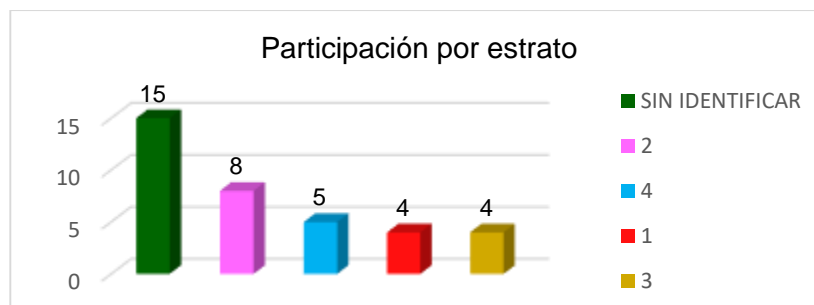
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
NO IDENTIFICADO	10	27%
11 - SUBA	5	12%
19 - CIUDAD BOLIVAR	4	10%
15 - ANTONIO NARINO	2	6%
10 - ENGATIVA	2	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	6%
05 - USME	2	6%
01 - USAQUEN	2	6%
02 - CHAPINERO	1	3%
07 - BOSA	1	3%
04 - SAN CRISTOBAL	1	3%
03 - SANTA FE	1	3%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	3%
08 - KENNEDY	1	3%
09 - FONTIBON	1	3%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
(en blanco)	15	42%
2	8	22%
4	5	14%
1	4	11%
3	4	11%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 42% 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 22%, el estrato 4 con un 14% y por último se encuentran los estratos 1 y 3 con el 11% cada una del total de las solicitudes registradas.

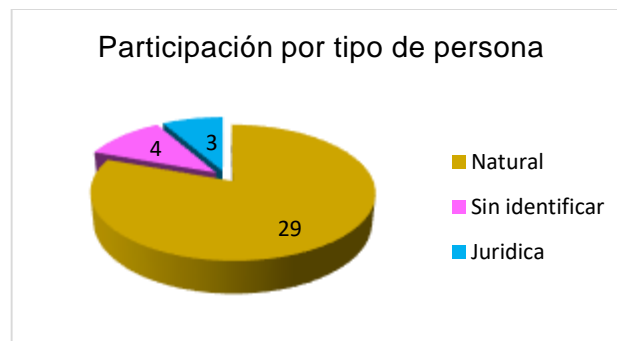
## 11. Participación por requiriente

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	29	81%
(EN BLANCO)	4	11%
JURIDICA	3	8%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 11% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado las personas naturales registraron el 81% de las peticiones y por último se encuentran personas jurídicas con el 8% de los requerimientos.

## 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	32	89%
ANONIMO	4	11%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 89% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 11% restante de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron 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 Secretaria General, para mayo de 2020.

## 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 36 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 80 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la “consulta” y el “Derecho de petición de interés particular” con el 28% cada una respectivamente y el derecho de petición de interés general con un 22%.

Se cerraron de forma definitiva 38 requerimientos, 13 pertenecientes al periodo actual y 25 de periodos anteriores, es importante indicar 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.

Los subtemas con mayor índice de finalización fueron solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo con el 36% y gestión del talento humano con un 23% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron treinta y uno (31) peticiones relacionadas con temas sobre inconvenientes para retirar el dinero de las ayudas económicas, solicitud de ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa, autorización para apertura de establecimiento que ofrece productos de belleza, permiso para continuar con obras en vivienda, denuncias por entrega de mercados de forma irregular, solicitud de limpieza de sectores más afectados por COVID19, visita de funcionarios de la Secretaria de Salud sin protección, error en monto de donación, todo en el marco de la emergencia generada por el COVID 19, información sobre proliferación de roedores, información sobre violencia intrafamiliar, denuncia por empresa que reenvasa alcohol y gel incumpliendo requisitos y buenas prácticas, denuncia de empresa que no cuenta con los protocolos de salud necesarios para el funcionamiento, requerimientos que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

El 27% de los solicitantes no registraron la localidad de los hechos, el 42% no registro el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que el 89% de los solicitantes se identificaron al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de mayo fue de 19 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 30 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.
- b) Se remite información con recomendaciones generales para respuesta a requerimientos del Sistema Bogotá te Escucha a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) Es importante que se continúe con 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 las entidades.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Diana Milena Rojas Ramirez".

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

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *Yazmin Nieto*

Revisó: Narda Cristina Natagaima - Profesional 219 – 12 *Natagaima*

