



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

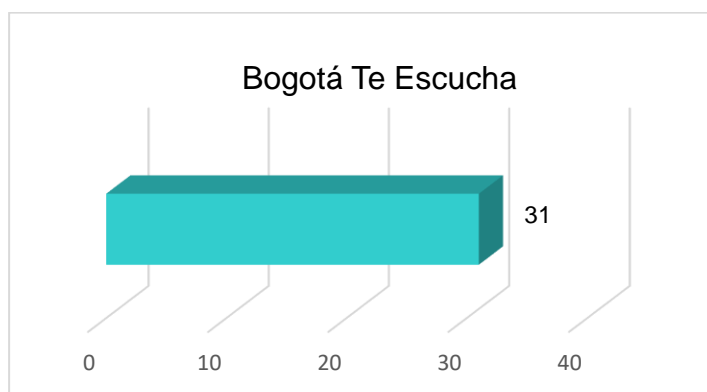
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el período de noviembre de 2020.

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 períodos 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 noviembre de 2020.

Para el período de noviembre se analizarán treinta y uno (31) requerimientos que ingresan bajo la categoría “registradas” que hace referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad, para este período 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 mes de noviembre de 2020

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

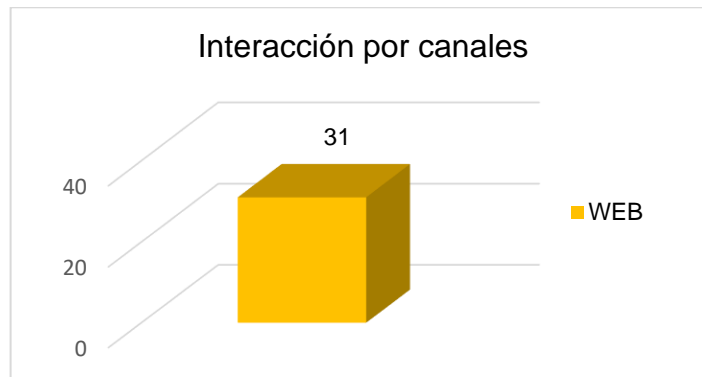
No obstante, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 52 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, éstas no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	31	37%
Recibidas	52	63%
Total General	83	100%

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

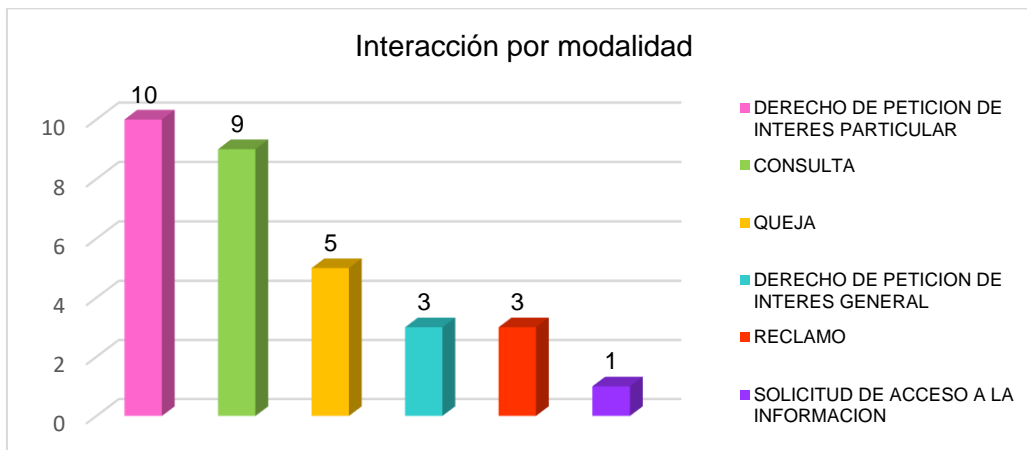


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2020.

En la anterior gráfica se evidencia que para este período 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 noviembre de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	32%
CONSULTA	9	29%
QUEJA	5	16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	10%
RECLAMO	3	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	3%
Total general	31	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

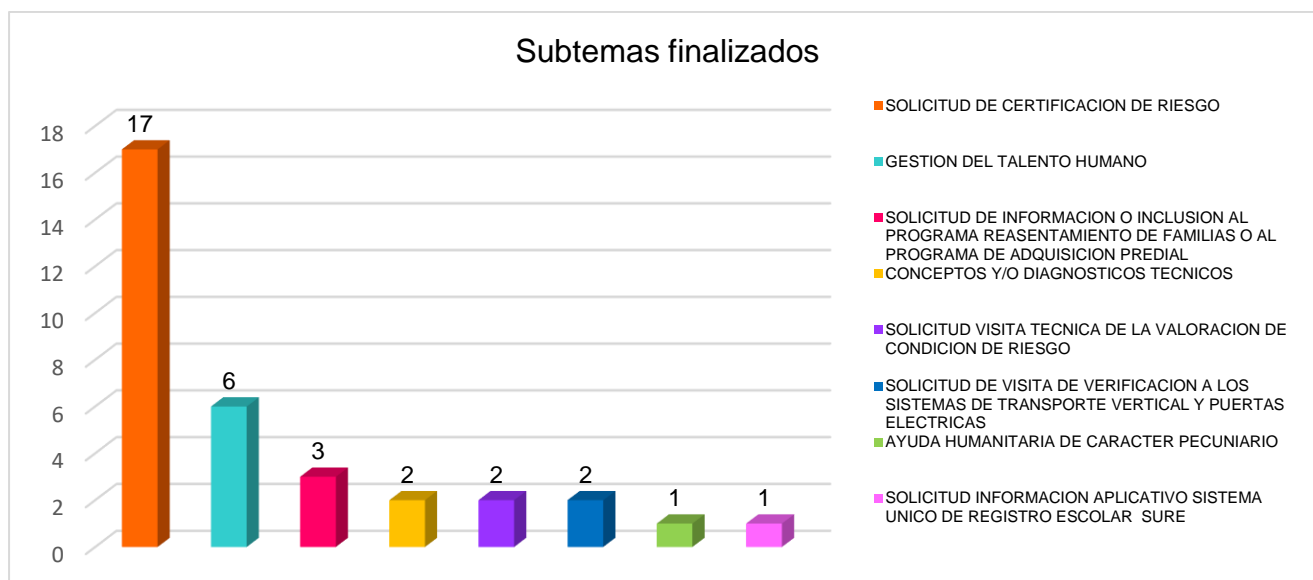
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2020.

En el mes de noviembre el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular” tiene el 32%, “consulta” con un 29% y “queja” con el 16%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “derecho de petición de interés general” y “reclamo” con el 10% cada una y para finalizar se encuentra “solicitud de acceso a la información” representada por un 3%.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 34 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 noviembre y a períodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	17	50%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	6	17%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	3	9%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	2	6%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	2	6%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	6%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	3%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	3%
Total general	34	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

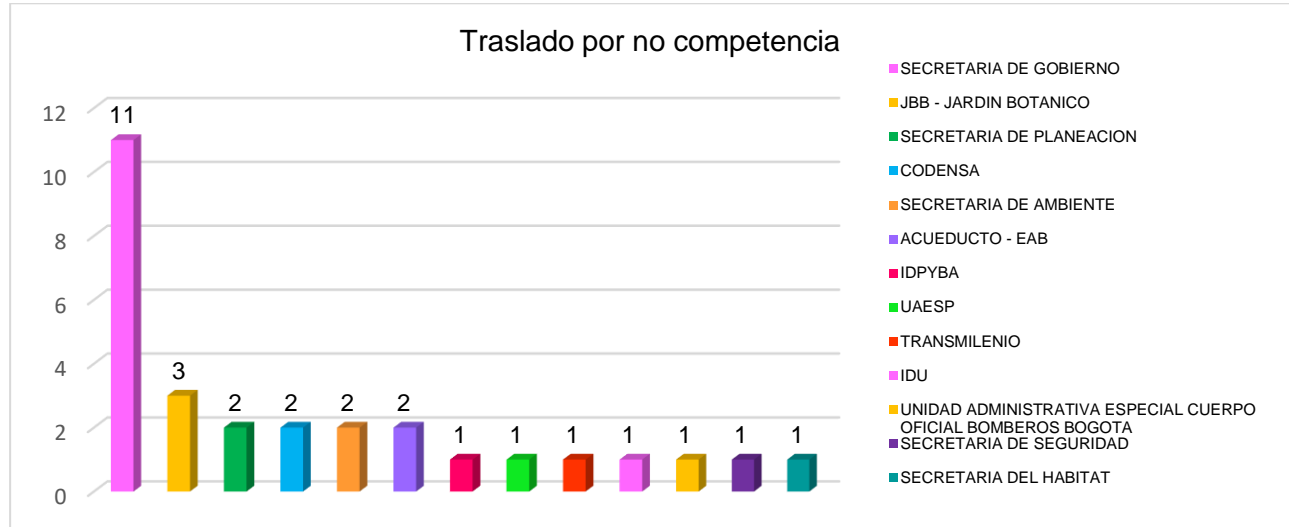
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2020.

Como se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el período fueron “solicitud de certificación de riesgo” con el 50%, “gestión talento humano tiene un 17%”, “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” con el 9%.

Los subtemas menos requeridos fueron “conceptos y/o diagnósticos técnicos”, “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” y “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” tiene cada una el 6% y por ultimo se encuentran “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” y “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE” tienen el 3% cada una respectivamente.

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 noviembre de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	39%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	12%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	7%
CODENSA	2	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	7%
ACUEDUCTO - EAB	2	7%
IDPYBA	1	3%
UAESP	1	3%
TRANSMILENIO	1	3%
IDU	1	3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3%
Total general	29	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este período la entidad trasladó por no competencia veintinueve (29) peticiones relacionadas con temas de información sobre solicitudes de inspección de obra, realización de obras sin los permisos requeridos, nuevas

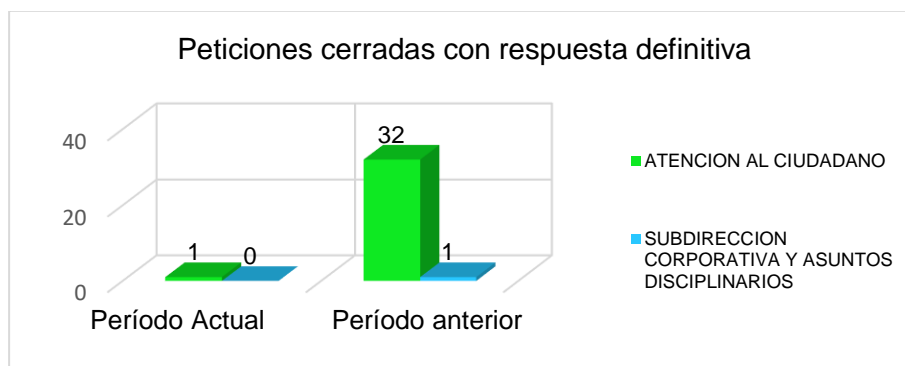
ocupaciones en lotes objeto de reasentamiento, recuperación de bienes por incendio de inmueble, subsidio para mejoramiento de vivienda, poda de individuos arbóreos, cableado eléctrico, solicitud recolección de basuras, enredado en las ramas de árboles, solicitud camión vactor por inundación de vivienda, venta de lotes por tierreros, solicitud para que vehículos de SITP se abstengan de transitar por puente vehicular con afectación estructural, felicitación a la unidad administrativa cuerpo oficial de bomberos los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el período 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 noviembre 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 noviembre de 2020.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	1	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	1	100%

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

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

En el mes de noviembre de 2020 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS 1 requerimiento que ingresó en el período actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	32	97%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	3%
Total general	33	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del período anterior

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

Durante el período de noviembre se cerraron de forma definitiva 33 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de períodos 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 noviembre 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	39		28	28	20	7	33	30
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		20						20
Total general	39	20	28	28	20	7	33	30

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este período el 52% 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 17%, seguida por Suba que cuenta con el 7%.
- Las localidades con menor participación en este período fueron San Cristóbal, Engativá, Usme, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe, Usaquén, Bosa y Fontibón con el 3% cada una de ellas respectivamente.

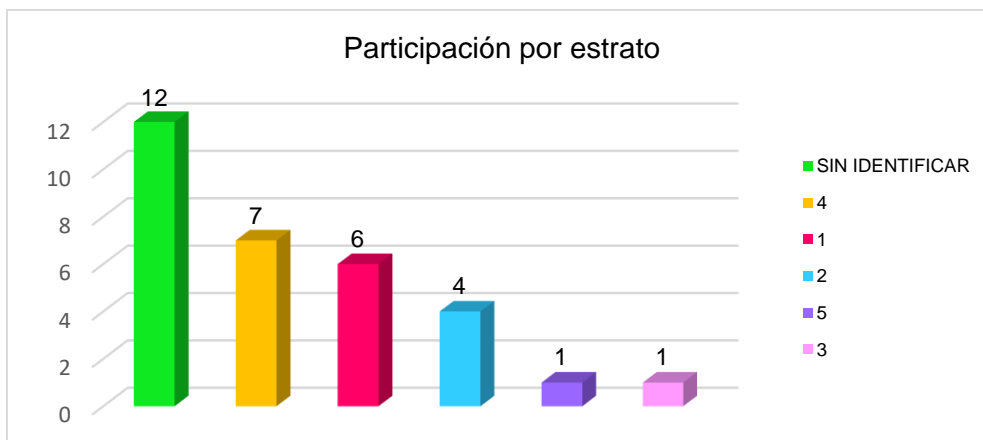
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	16	52%
CIUDAD BOLIVAR	5	17%
SUBA	2	7%
SAN CRISTOBAL	1	3%
ENGATIVA	1	3%
USME	1	3%
RAFAEL URIBE URIBE	1	3%
SANTA FE	1	3%
USAQUEN	1	3%
BOSA	1	3%
FONTIBON	1	3%
Total general	31	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para noviembre 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 período analizado.



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	39%
4	7	23%
1	6	19%
2	4	13%
5	1	3%
3	1	3%
Total general	31	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 39% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 4 cuenta con el 23%, el estrato 1 tiene un 19%, el estrato dos con un 13% y los estratos 5 y 3 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	21	68%
Sin identificar	5	16%
Jurídica	5	16%
Total general	31	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 68% de los peticionarios se registraron como personas naturales, las personas jurídicas tienen el 16% y por último tenemos a las personas que no se identificaron al momento de realizar la petición con el 16% restante del total de las peticiones.

12. Calidad de requiriente

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	26	84%
Anónimo	5	16%
Total general	31	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 84% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 16% restante de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requiriente

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

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este período se registraron 31 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 52 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 el “derecho de petición de interés particular” con el 32% y “consulta” con un 29% del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 34 requerimientos, 1 perteneciente al período actual y 33 de períodos 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 de certificado de riesgo con el 50% y gestión del talento humano con un 17%.

Se evidenció para este período que se trasladaron veintinueve (29) peticiones relacionadas con temas de información sobre solicitudes de inspección de obra, realización de obras sin los permisos requeridos, nuevas ocupaciones en lotes objeto de reasentamiento, recuperación de bienes por incendio de inmueble, subsidio para mejoramiento de vivienda, poda de individuos arbóreos, cableado eléctrico, solicitud recolección de basuras, enredado en las ramas de árboles, solicitud camión vector por inundación de vivienda, venta de lotes por tierreros, solicitud para que vehículos de SITP se abstengan de transitar por puente vehicular con afectación estructural, felicitación a la unidad administrativa cuerpo oficial de bomberos los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Se encontró que el 52% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 39% no registro el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el 84% de los solicitantes

se identificaron al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el período de noviembre fue de 30 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 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

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía. – Contratista SUCAD *Yazmin Nieto*

Revisó: Narda Cristina Natagaima – Profesional Atención al Ciudadano *Narda*

Aprobó: Helmut Ali Cuadros – Contratista SCAD *Helmut*