



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

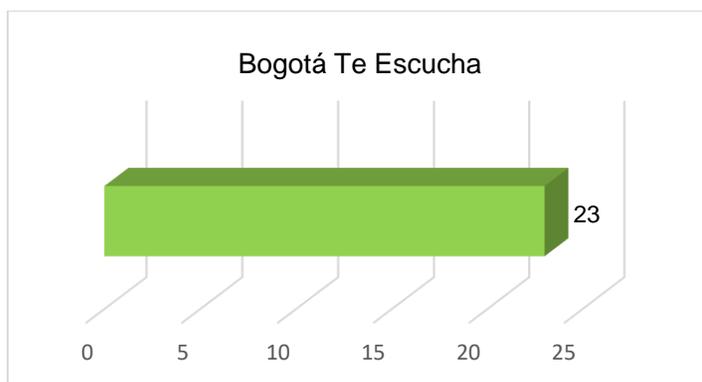
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de octubre de 2020.

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 octubre de 2020.**

Para el periodo de octubre se analizarán veintitrés (23) 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 octubre de 2020

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

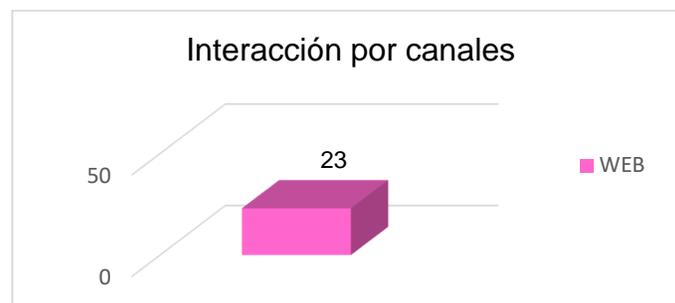
No obstante, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 57 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, éstas no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	23	29%
Recibidas	57	71%
Total General	80	100%

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

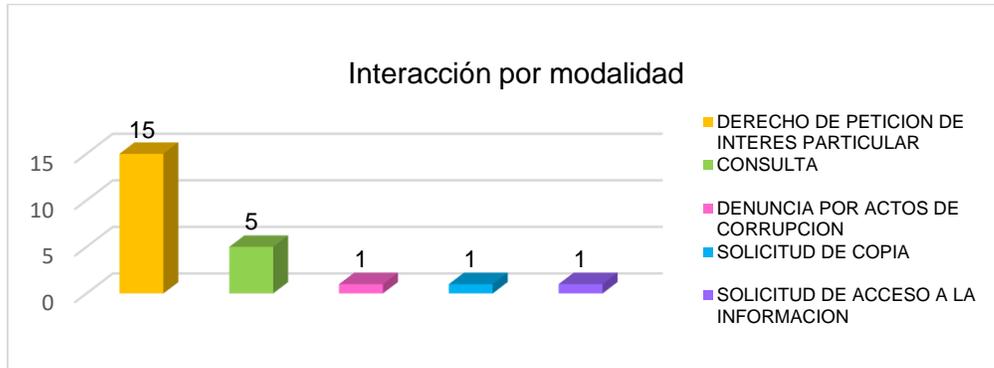


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2020.

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 octubre de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	66%
CONSULTA	5	22%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4%
SOLICITUD DE COPIA	1	4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

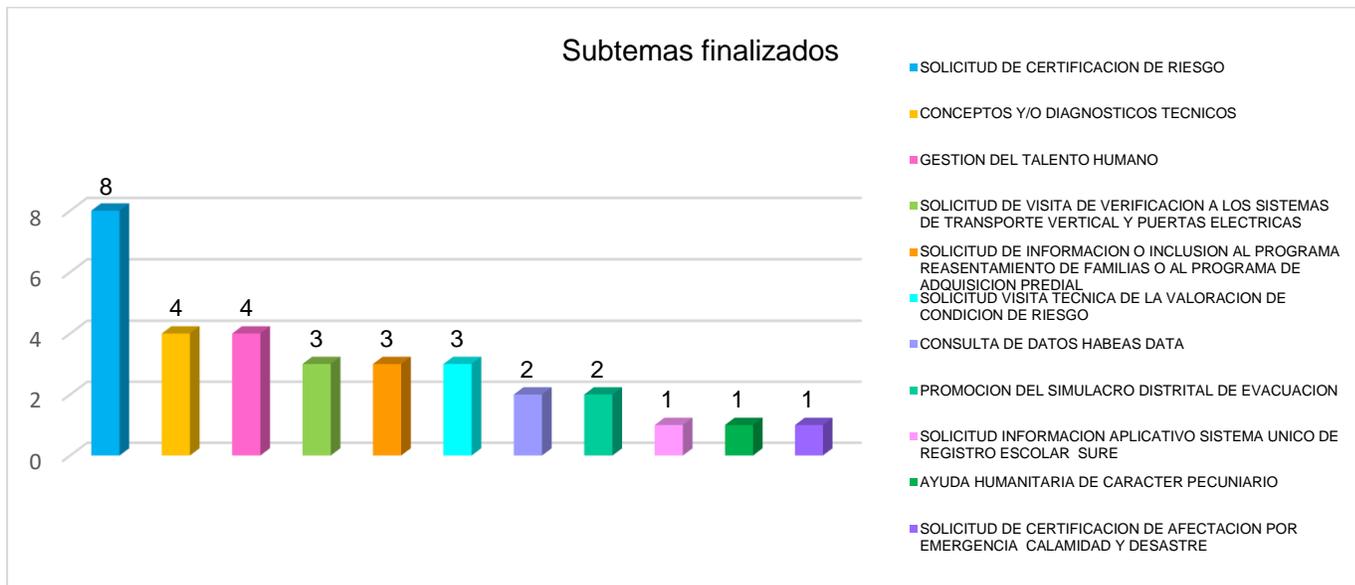
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2020.

En el mes de octubre el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular” el 66%, “consulta” con un 22%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “denuncias por actos de corrupción”, “solicitud de copia” y “solicitud de acceso a la información” representada por el 4% cada una respectivamente

### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 32 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 octubre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	8	26%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	4	13%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	4	13%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	3	9%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	3	9%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	3	9%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	6%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	2	6%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	3%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	3%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	3%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

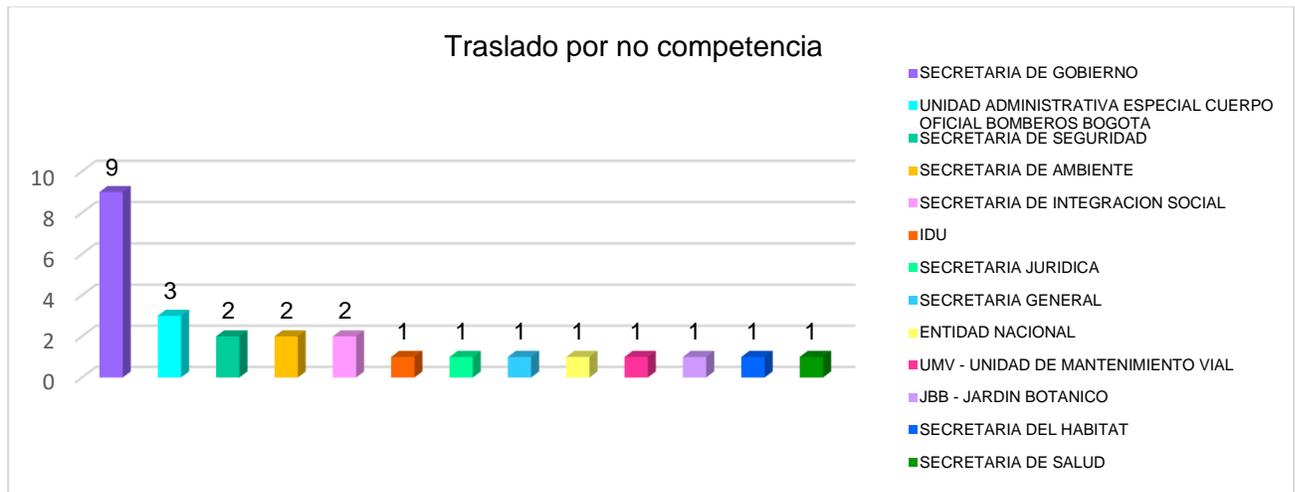
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2020.

Como se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud de certificación de riesgo” con el 26%, “conceptos y/o diagnósticos técnicos” y “gestión talento humano con un 13% cada una, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”, “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” y “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” tiene el 9% cada una de las tipologías respectivamente.

Los subtemas menos requeridos fueron “consulta de datos habeas data” y “promoción del simulacro distrital de evacuación” con un 6% cada una, “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE”, “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” y “solicitud de certificación de afectación por emergencia calamidad y desastre” con 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 octubre de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	35%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	12%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	7%
IDU	1	4%
SECRETARIA JURIDICA	1	4%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
ENTIDAD NACIONAL	1	4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	4%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	4%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	4%
SECRETARIA DE SALUD	1	4%
<b>Total general</b>	<b>26</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 octubre de 2020.

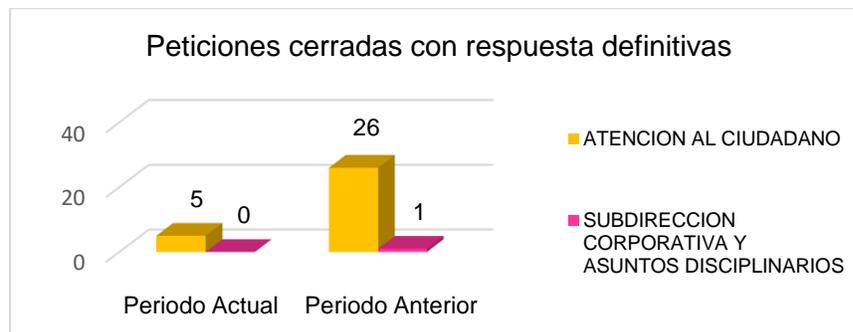
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia veintiséis (26) peticiones con temas relacionados a información sobre solicitud participación mesa de trabajo para instalación de servicios de agua y alcantarillado, indemnización por vehículo afectado en manifestaciones, denuncias por mal manejo de cilindros de gas, revisión de mercados que se están entregando en el marco de la pandemia del COVID 19, intervención obras viales, solicitud y poda de individuos arbóreos, seguimiento a empresas que realizan lavado de tanques y fumigación en edificios, información sobre edificio que no cuenta con la red contra incendios, edificio que tiene Varsol, gasolina y tinner en el cuarto eléctrico, queja sobre la línea 123 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 octubre 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 Secretaria General para octubre de 2020.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	5	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>5</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 Secretaria General para octubre de 2020.

En el mes de octubre de 2020 el IDIGER cerro de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS 5 requerimientos que ingresaron en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	26	97%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	3%
<b>Total general</b>	<b>27</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 octubre de 2020.

Durante el periodo de octubre se cerraron de forma definitiva 27 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 octubre de 2020, fue de 23 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	28		22	20	13	13	23
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		19					19
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>23</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre 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 octubre de 2020.

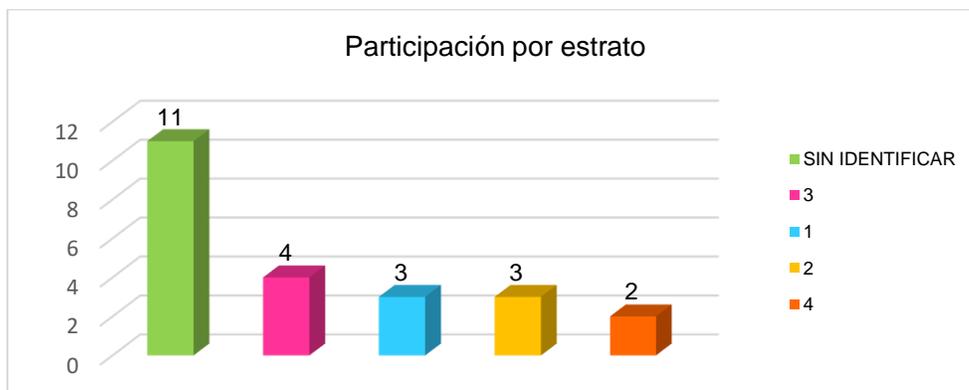
- Para este periodo el 35% de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Usme presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con un 22%, seguida por la localidad de San Cristóbal tiene el 13% y por último se encuentran Suba y Engativá con el 9% cada una de total de las peticiones.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron La Candelaria, Bosa y Ciudad Bolívar con el 4% cada una de ellas respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	8	35%
USME	5	22%
SAN CRISTOBAL	3	13%
SUBA	2	9%
ENGATIVA	2	9%
LA CANDELARIA	1	4%
BOSA	1	4%
CIUDAD BOLIVAR	1	4%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre 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 octubre de 2020.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	11	48%
3	4	17%
1	3	13%
2	3	13%
4	2	9%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 48% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 3 cuenta con el 17%, los estratos 1 y 2 un 13%, y el estrato 4 tiene el 9% 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	13	57%
Sin identificar	6	26%
Jurídica	3	13%
Establecimiento comercial	1	4%
<b>Total general</b>	<b>23</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 octubre de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 57% de los peticionarios se registraron como personas naturales, las personas jurídicas tienen el 13%, los establecimientos comerciales cuentan con el 4% y por último tenemos a las personas que no se identificaron al momento de realizar la petición con un 26% del total de las peticiones.

## 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 del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	17	74%
Anónimo	6	26%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 participación por calidad del requiriente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2020.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 74% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 26% 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 Secretaría General para octubre de 2020.

## 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 23 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 57 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 Secretaría General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron el “derecho de petición de interés particular” con el 66% y “consulta” con un 22% del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 32 requerimientos, 5 pertenecientes al periodo actual y 27 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 de certificado de riesgo con el 26% y conceptos y/o diagnósticos técnicos y gestión del talento humano con el 13% cada una de ellas respectivamente.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron veintiséis (26) peticiones relacionadas con temas de solicitud de participación mesa de trabajo para instalación de servicios de agua y alcantarillado, indemnización por vehículo afectado en manifestaciones, denuncias por mal manejo de cilindros de gas, revisión de mercados que se están entregando en el marco de la pandemia del COVID 19, intervención obras viales, solicitud y poda de individuos arbóreos, seguimiento a empresas que realizan lavado de tanques y fumigación en edificios, información sobre edificio que no cuenta con la red contra incendios, edificio que tiene Varsol, gasolina y tinner en el cuarto eléctrico, queja sobre la línea 123 los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Se encontró que el 35% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 48% no registro el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el 74% 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 octubre fue de 23 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 Mejia. – Contratista SUCAD *Yazmin Nieto*  
Reviso: Helmut Eduardo Ali Cuadros - Contratista SUCAD *HE*