



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

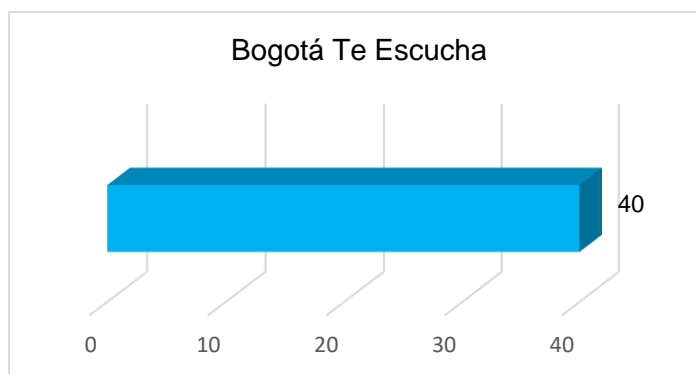
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de septiembre de 2020.

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 septiembre de 2020.

Para el periodo de septiembre se analizarán cuarenta (40) 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 septiembre de 2020

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

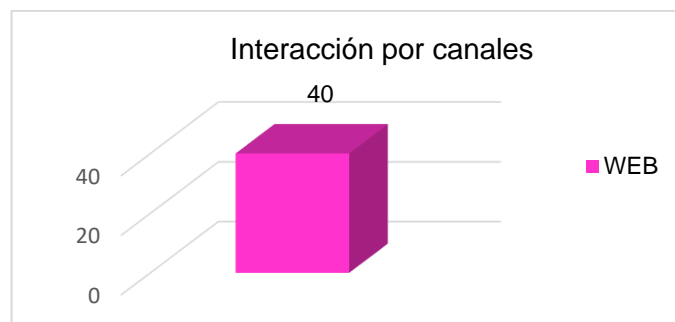
No obstante, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 38 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, éstas no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	40	51%
Recibidas	38	49%
Total General	78	100%

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

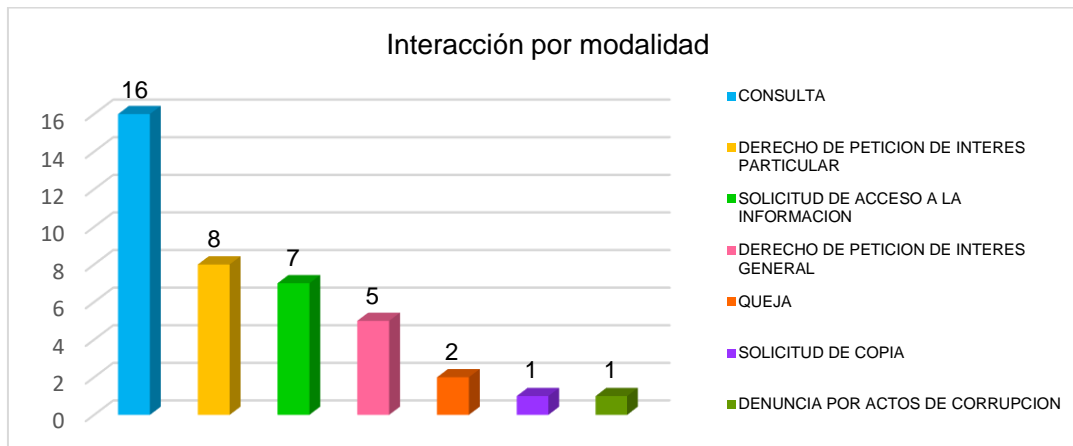


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2020.

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 septiembre de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	16	40%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	20%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	17%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12%
QUEJA	2	5%
SOLICITUD DE COPIA	1	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3%
Total general	40	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

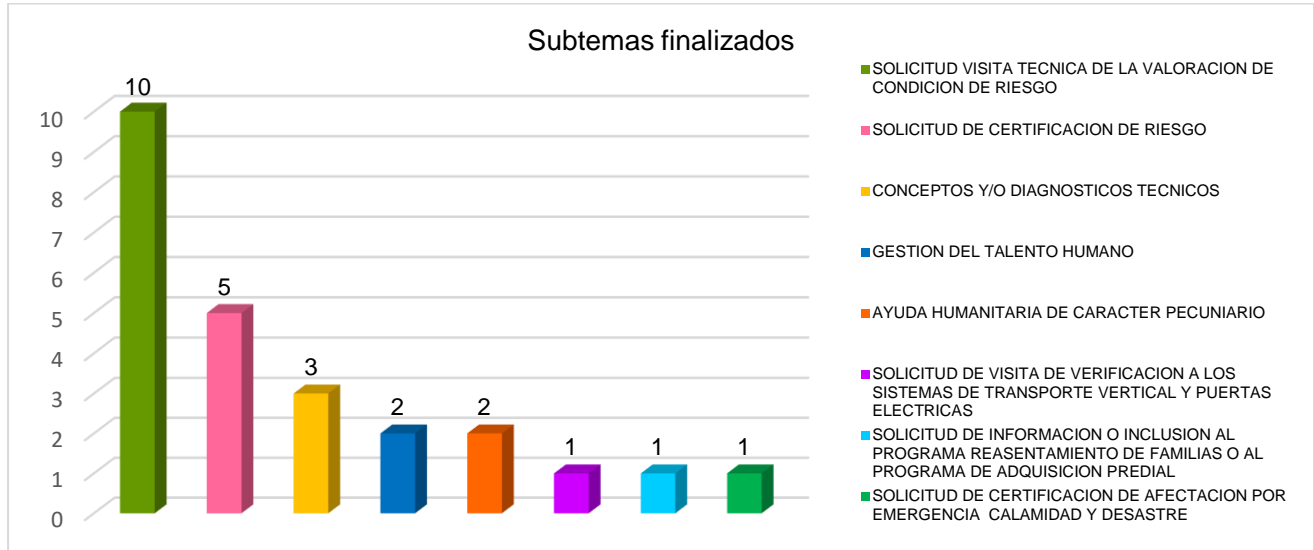
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2020.

En el mes de septiembre el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” con un 40% “derecho de petición de interés particular” el 20%, “solicitud de acceso a la información” representada por el 17% y “derecho de petición de interés general” con un 12%

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “queja” con un 5%, “solicitud de copia” 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 25 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 septiembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	10	40%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	5	20%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	3	12%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	8%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	8%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	4%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	4%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y DESASTRE	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

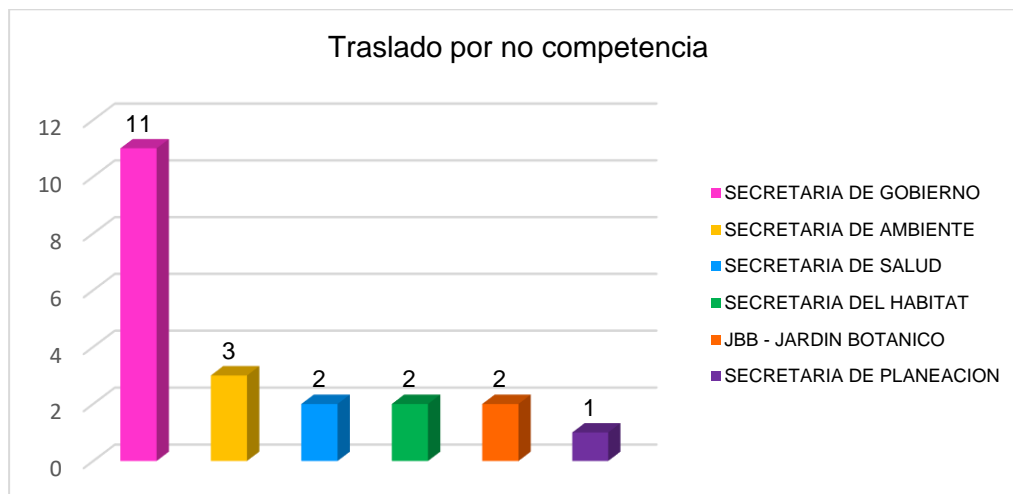
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para septiembre de 2020.

Como se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” tiene el 40%, “solicitud de certificación de riesgo” con el 20%, “conceptos y/o diagnósticos técnicos” con un 12%,

Los subtemas menos requeridos fueron “gestión del talento humano” y “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” cada uno con un 8%, “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 certificado de afectación por emergencia, calamidad y desastre con un 4% 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 septiembre de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	52%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	13%
SECRETARIA DE SALUD	2	10%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	10%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	10%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5%
Total general	21	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

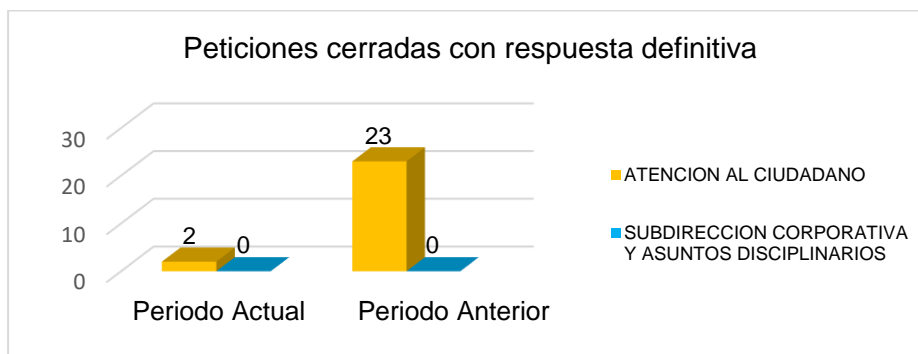
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia veinte (21) peticiones con temas relacionados a información sobre relleno de terreno sin tener en cuenta las medida necesarias, nuevas ocupaciones de predios en zona de alto riesgo, ruido constante por demolición de predio, empresa que no está mitigando el riesgo de contagio de COVID 19, disposición indiscriminada de escombros, empresa Telmex está realizando tendidos de cable aéreo sin tener en cuenta la planeación Distrital, solicitud de materiales para construcción de una habitación, limpieza de lote que se ha convertido en foco de proliferación de animales como ratas, moscas y zancudos, solicitud de traslado y poda de árboles, solicitud de ayudas #Bogotá solidaria en casa 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 tanto del mes de septiembre 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 septiembre de 2020.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	2	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	2	100%

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 septiembre de 2020.

Para el mes de septiembre el IDIGER finalizó de forma definitiva 2 requerimientos, los cuales fueron registrados durante el mismo periodo actual a través del sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	23	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	23	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de septiembre se cerraron de forma definitiva 23 que se encontraban pendientes por respuesta y correspondían a 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 septiembre de 2020, fue de 32 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

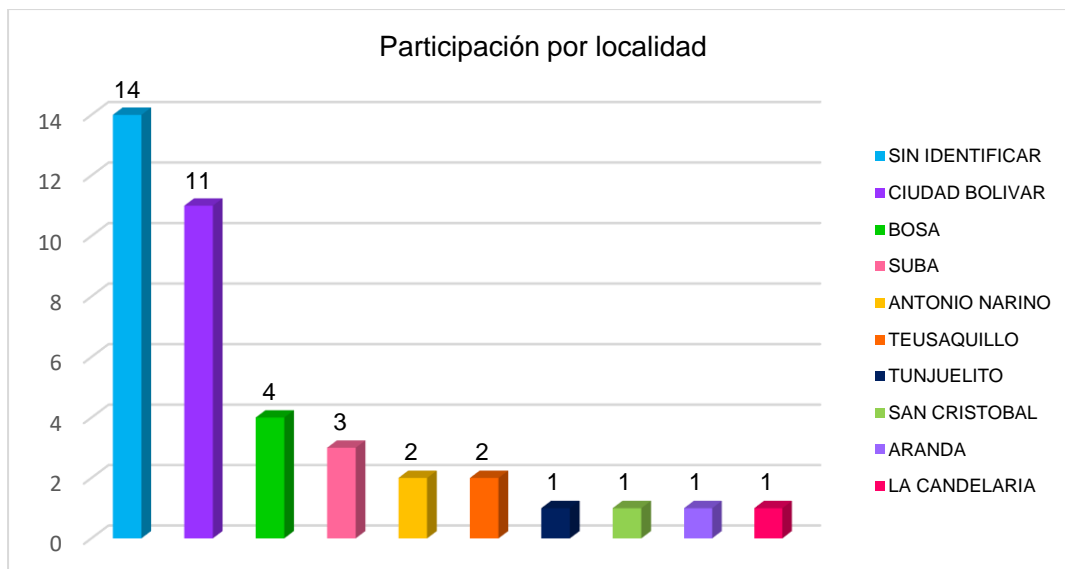
Tiempo promedio de respuesta							
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	35	20	31	12	32	30	32
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS							0
Total general	35	20	31	12	32	30	32

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 34% 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 27%, seguida por la localidad de Bosa que tiene el 9% y por último se encuentra Suba con el 8% de total de las peticiones.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Antonio Nariño y Teusaquillo tienen un 5% por localidad, Tunjuelito, San Cristóbal, Puente Aranda y la Candelaria cuentan con el 3% cada una de ellas respectivamente.

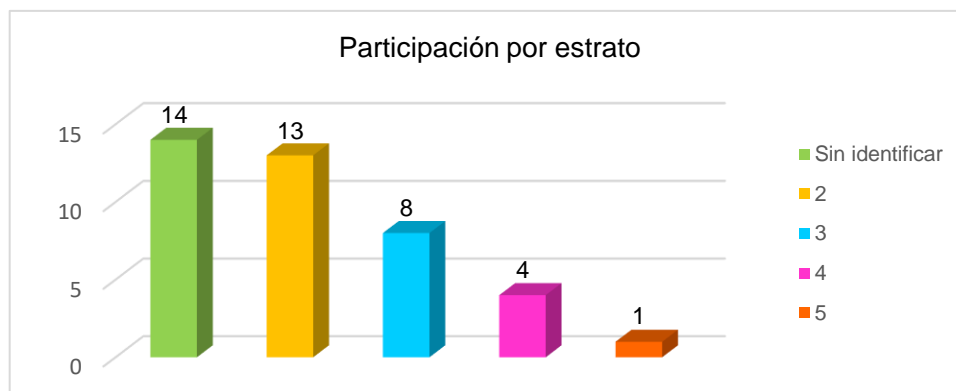
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	14	34%
CIUDAD BOLIVAR	11	27%
BOSA	4	9%
SUBA	3	8%
ANTONIO NARIÑO	2	5%
TEUSAQUILLO	2	5%
TUNJUELITO	1	3%
SAN CRISTOBAL	1	3%
PUENTE ARANDA	1	3%
LA CANDELARIA	1	3%
Total general	40	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	14	35%
2	13	32%
3	8	20%
4	4	10%
5	1	3%
Total general	40	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2020.

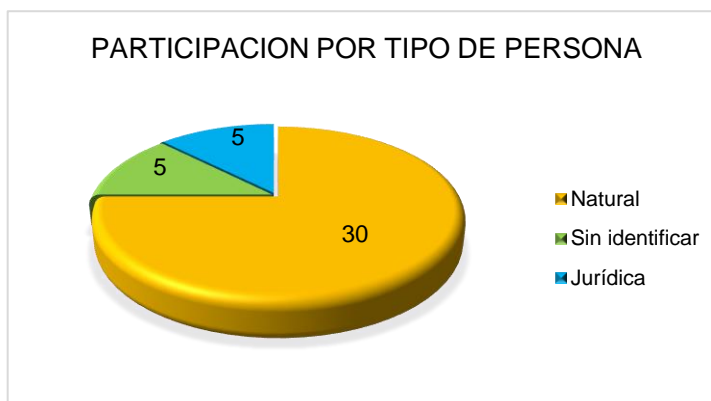
De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 35% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 2 cuenta con el 32%, el estrato 3 un 20%, el estrato 4 tiene el 10% y por último se encuentra el estrato 5 con el 3% 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	30	74%
Sin identificar	5	13%
Jurídica	5	13%
Total general	40	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para septiembre de 2020.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 74% de los peticionarios se registraron como personas naturales, mientras que las personas jurídicas y las que no se identificaron al momento de realizar el registro del requerimiento contó con un porcentaje del 13% cada una.

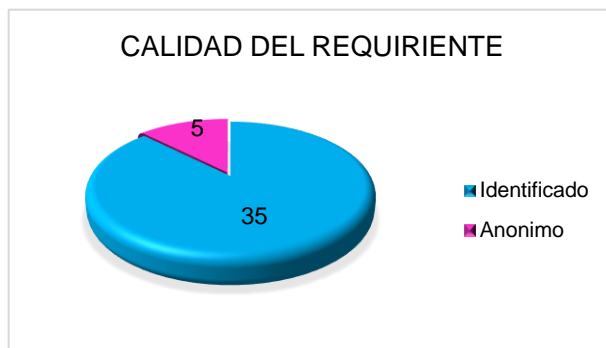
12. Calidad de requiriente

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 requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	35	87%
Anónimo	5	13%
Total general	40	100%

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 87% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 13% 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 septiembre de 2020.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 40 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 38 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 “consulta” con un 40% y “derecho de petición de interés particular” con el 20% del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 25 requerimientos, 2 pertenecientes al periodo actual y 23 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 un 40% y solicitud de certificado de riesgo con el 20%.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron veintiuno (21) peticiones relacionadas con temas de solicitud de información sobre empresa que se encuentra realizando relleno de terreno sin tener en cuenta las medida necesarias, nuevas ocupaciones de predios en zona de alto riesgo, ruido por demolición de predio, empresa que no está mitigando el riesgo de contagio de COVID 19, disposición indiscriminada de escombros, empresa Telmex está realizando tendidos de cable aéreo sin tener en cuenta la planeación Distrital, solicitud de materiales para construcción de una habitación, limpieza de lote que se ha convertido en foco de proliferación de animales como ratas, moscas y zancudos, solicitud de traslado y poda de árboles, solicitud de ayudas #Bogotá solidaria en casa, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Se encontró que el 34% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 35% no registro el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el 87% 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 septiembre fue de 32 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 219 – 12 *Narda*
Helmut Ali Cuadros Profesional Abogado SCAD *HA*