

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

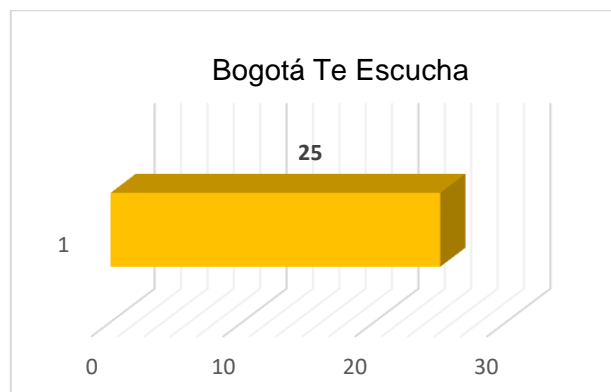
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de febrero de 2020.

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 febrero de 2020.

Para el periodo de febrero se analizarán dieciséis (25) 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 febrero de 2020
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para febrero de 2020.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 57 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.

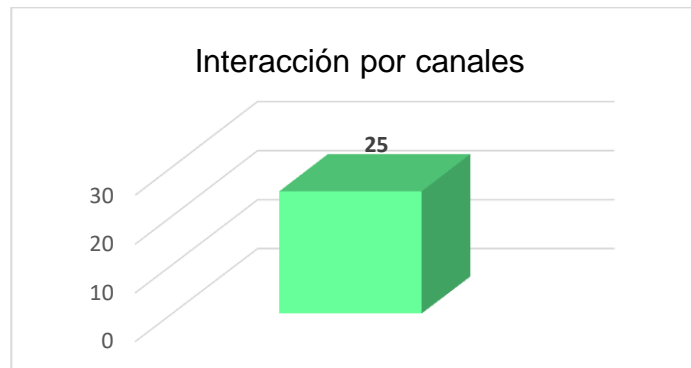
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	25	30
Recibidas	57	70
Total General	82	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



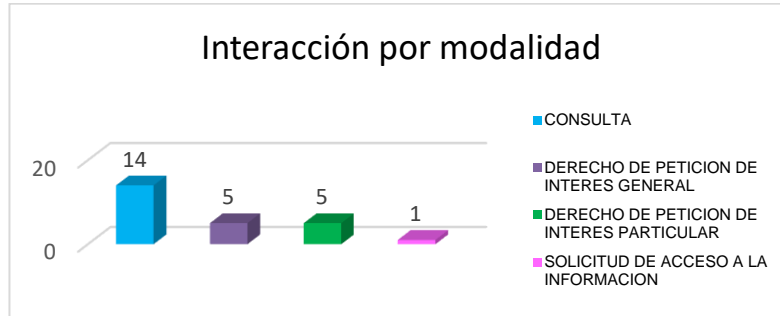
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	14	56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	20%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	20%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de febrero la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” representada con el 56%, “seguida por derecho de petición de interés general” y “derecho de petición de interés particular” con el 20% cada una respectivamente y para finalizar se encuentra “solicitud de acceso a la información” con un 4%.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 61 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 febrero de 2020 y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	17	28%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	13	21%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	11	18%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	11%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	5	8%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	3	5%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	3	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	2%
Total general	61	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para febrero 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 28%, seguido por “Conceptos y diagnósticos técnicos” con un 21%,”Solicitud de certificación de riesgo” con un 18%.

Los subtemas menos requeridos fue “Gestión talento humano” con el 11%, “Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas con un 8%, “Ayuda humanitaria de carácter pecuniario” y “Solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar – SURE” cada una con el 5% y para finalizar se encuentran “Veedurías ciudadanas” y “solicitud de información o inclusión al programa de reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” con el 2% 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 Secretaria General, para febrero de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	27%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5	17%
SECRETARIA GENERAL	3	10%

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	7%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	7%
ACUEDUCTO - EAB	2	7%
UAESP	1	3%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	3%
SECRETARIA DE CULTURA	1	3%
IDPYBA	1	3%
SECRETARIA DE SALUD	1	3%
IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	1	3%
Total general	30	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

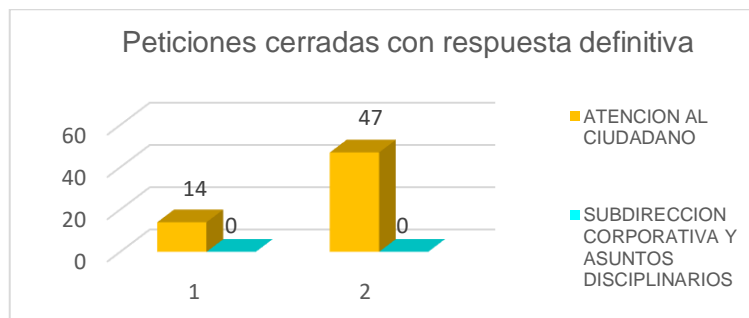
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia treinta (30) requerimientos relacionados con solicitudes de permisos y licencias de funcionamiento de parqueaderos, información de alcantarillas sin tapas, solicitud de señalización en vías, problemáticas con la fuerza pública, información sobre invasión del espacio público, solicitud de información sobre si el distrito entrega algún tipo de beneficio para los edificios que son de conservación arquitectónica, reportan reducción de espacio en plazoleta de comidas de centro comercial, la comunidad informa sobre inconformidad por la instalación de una doble vía en el sector de San Blas, solicitud de retiro de reductores de velocidad

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 febrero 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 Secretaria General, para febrero de 2020.

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	14	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	14	100%

Tabla No. 5 Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para febrero de 2020.

En el mes de febrero de 2020 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 14 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes en trámite de respuesta del periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	47	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	47	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para febrero de 2020.

Durante el periodo de febrero se cerraron de forma definitiva 61 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores, correspondiente al 100% de las peticiónes.

8. Tiempo promedio respuesta

Como aparece en la siguiente tabla y según las formulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de febrero de 2020, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la respuesta, muestra que el tiempo promedio en finalizar las solicitudes fue de 21 días hábiles.

Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	RECLAMO	Total general

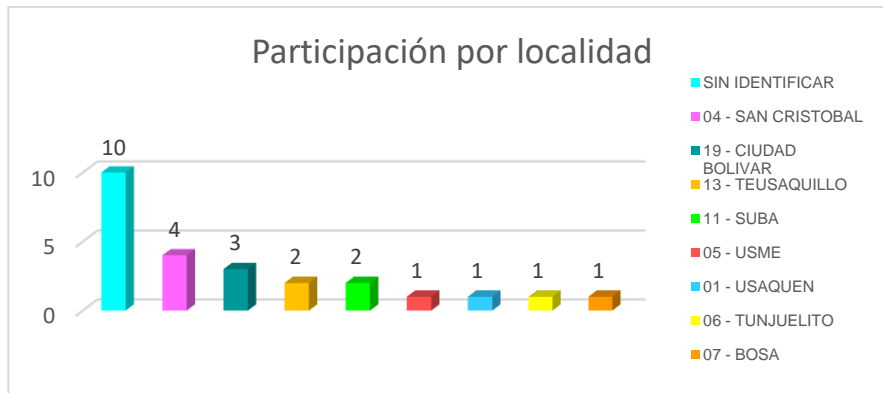
		GENERAL	PARTICULAR			
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	15	15	15	13	21
Total general	25	15	15	15	13	21

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 40% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de San Cristóbal presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 16% de las peticiones, seguida por la localidad de Ciudad Bolívar que cuenta con un 12%.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron, Teusaquillo y Suba con el 8% y Fontibón por último se encuentran Usme, Usaquén, Tunjuelito y Bosa con el 4% cada una.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	10	40%
04 - SAN CRISTOBAL	4	16%
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	12%
13 - TEUSAQUILLO	2	8%
11 - SUBA	2	8%
05 - USME	1	4%
01 - USAQUEN	1	4%
06 - TUNJUELITO	1	4%

07 - BOSA	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	8	32%
2	8	32%
3	4	16%
4	3	12%
5	2	8%
Total general	25	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 32% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, el estrato 2 registro también un 32% de las peticiones, el estrato 3 cuenta con un 16% y para finalizar se encuentran el estrato 4 con el 12% y el estrato 5 con el 8% de los requerimientos.

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	12	48%
Jurídica	8	32%
Sin identificar	5	20%
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 febrero de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior para este periodo el 20% de los ciudadanos no se identificó al momento de realizar sus peticiones, mientras que el 48% se identificó como persona natural y el 32% se registró como persona jurídica.

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	20	80%
Anónimo	5	20%
Total general	25	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 80% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio al momento de realizar sus peticiones, mientras que el 20% de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requeriente

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

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 25 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 Secretaria General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la consulta con el 56%, derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular con el 20% cada una y por último se encuentran solicitud de acceso a la información con el 6% de las peticiones registradas.

Se cerraron de forma definitiva 61 requerimientos, 14 pertenecientes al periodo actual y 47 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 28% y conceptos y diagnósticos técnicos con el 21% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo se trasladaron 30 solicitudes por competencia teniendo en cuenta que eran temas relacionados con solicitudes de permisos y licencias de funcionamiento de parqueaderos, información de alcantarillas sin tapas, solicitud de señalización en vías, problemáticas con la fuerza pública, información sobre invasión del espacio público, solicitud de información sobre si el distrito entrega algún tipo de beneficio para los edificios que son de conservación arquitectónica, reportan reducción de espacio en plazoleta de comidas de centro comercial, la comunidad informa sobre inconformidad por la instalación de una doble vía en el sector de San Blas y solicitud de retiro de reductores de velocidad.

En comparación con el periodo anterior en el que solo se realizó 1 traslado por competencia se presenta un aumento significativo a 30 requerimientos que se trasladaron en el mes de febrero

a otras entidades ya que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

El 40% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 32% no registro el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 80% 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 febrero fue de 21 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) Emisión semanal de los informes de seguimiento a los PQRS que ingresan a través de los diferentes canales, que se encuentran vencidos y con fecha próxima de vencimiento.
- b) 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.
- c) Notificación voz a voz de las peticiones que tienen fecha próxima de vencimiento, con el fin de reducir el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes que ingresan mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.

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) Realizar los ajustes pertinentes en cuanto a la funcionalidad de la plataforma ya que para este periodo se presentaron de manera permanente fallas, las cuales impedían la asignación y finalización de los requerimientos, estas fueron reportadas a los correos de soporte sin una solución definitiva.
- c) Los turnos de dos horas para el ingreso al aplicativo Bogota te Escucha son insuficientes para
- d) Los turnos asignados de 2 horas para el manejo del aplicativo Bogota te Escucha son insuficientes para realizar el registro y la finalización de los requerimientos.

