

## INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER -

### Informe Mensual de PQRS abril de 2020

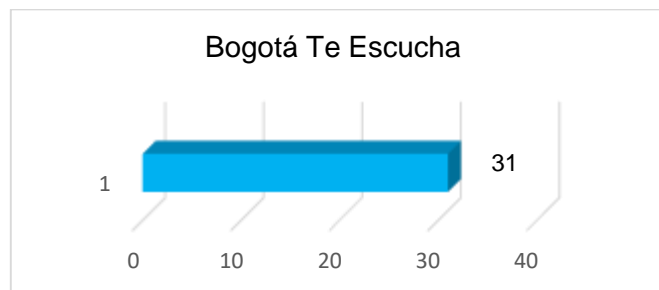
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de abril de 2020.

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 abril de 2020.

Para el periodo de abril 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 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 abril de 2020

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

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 66 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.

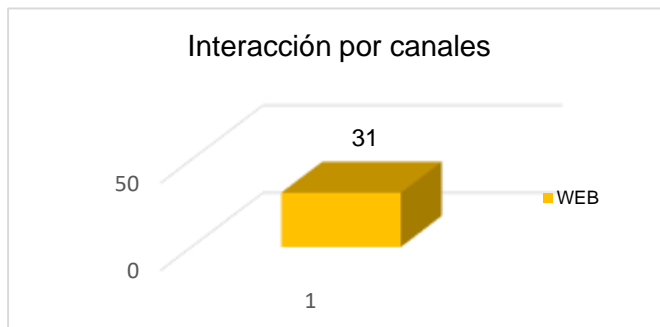
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	31	18%
Recibidas	140	82%
Total General	171	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



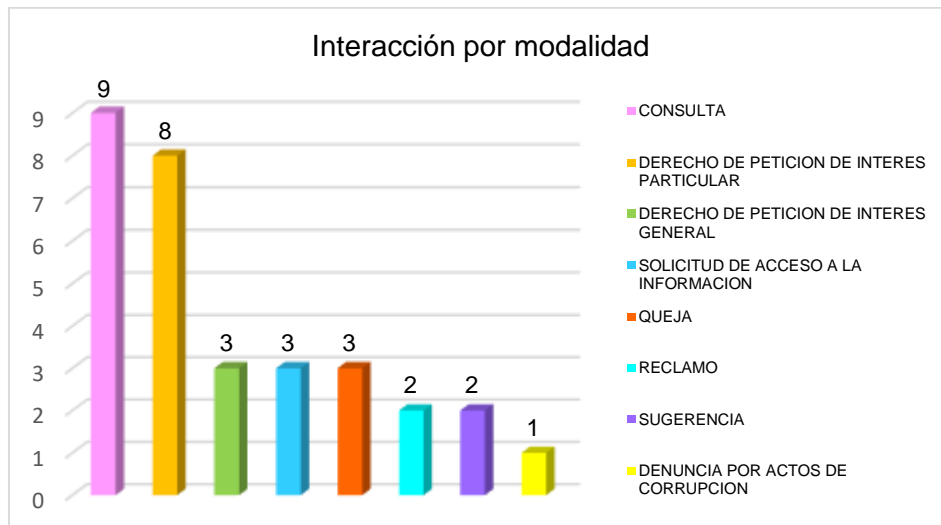
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	9	29%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	26%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	10%
QUEJA	3	10%
RECLAMO	2	6%
SUGERENCIA	2	6%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

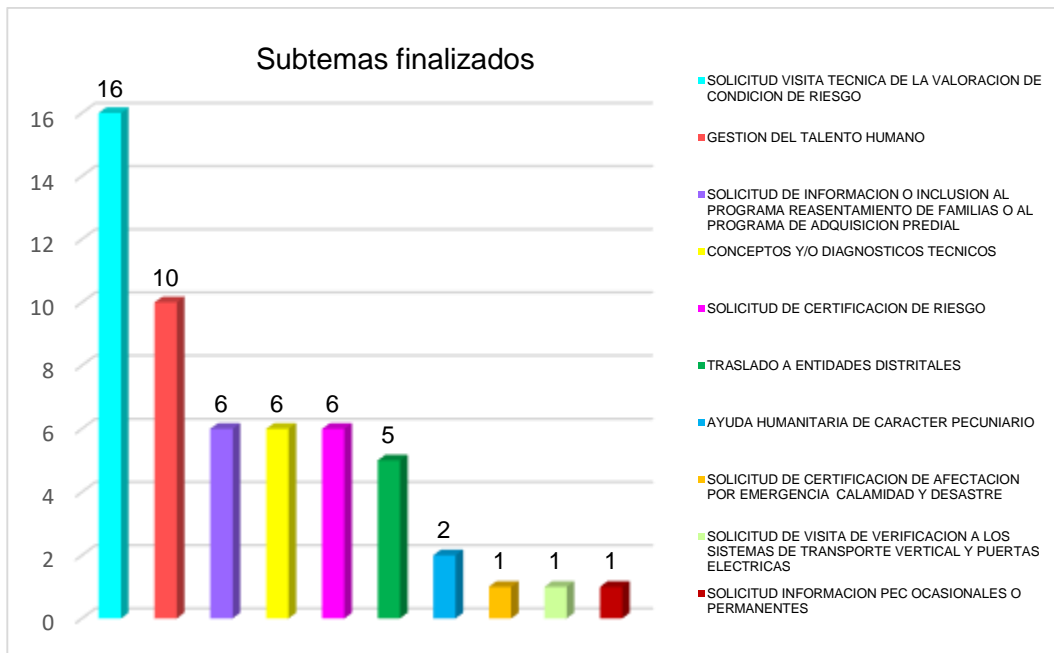
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para abril de 2020.

En el mes de abril el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” representada con el 29%, seguida por “derecho de petición de interés particular” con un 26% y en la misma escala de valores se encuentran “derecho de petición de interés general”, “solicitud de acceso a la información” y “queja” con el 10% cada una respectivamente.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “reclamo” y “sugerencia” con el 6% cada una y por último “denuncia por actos de corrupción” con el 3%.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 54 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 abril 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 abril de 2020.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	16	30%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	10	18%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	6	11%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	6	11%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	6	11%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	9%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	4%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	2%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	2%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	2%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para abril 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 30%, seguido por “gestión talento humano” con un 18% y “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial”, “conceptos y/o

diagnósticos técnicos” y “solicitud de certificación de riesgo” con un 11% cada una.

Los subtemas menos requeridos fueron “traslado entidades distritales” con un 9%, “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” el 4% y para finalizar se encuentran “solicitud de certificación de afectación por emergencia calamidad y desastre”, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “solicitud información PEC ocasionales o permanentes” representados con un 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 abril de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE HACIENDA	15	28%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	13	24%
SECRETARIA MOVILIDAD	6	11%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	11%
SECRETARIA DE SALUD	3	6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	4%
IDPAC	2	4%
POLICIA METROPOLITANA	2	4%
UAESP	1	2%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2%
<b>Total general</b>	<b>53</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 para abril de 2020.

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia cincuenta y tres (53) peticiones relacionados con temas sobre inconvenientes para retirar el dinero de las ayudas económicas, solicitud de ayuda alimentaria #Bogotá solidaria en casa, autorización para movilizarse en vehículo, solicitud de ayudas de diferentes sectores económicos, solicitud de información de pruebas de COVID, denuncias por aglomeraciones, denuncia por despido, todo en el marco de la cuarentena generada por el COVID 19.

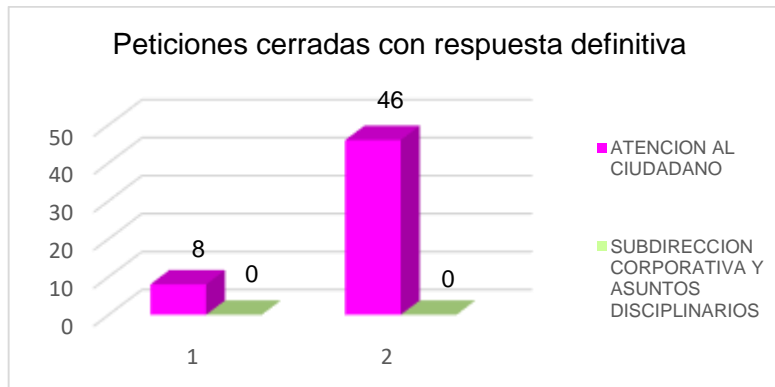
requerimientos que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

## 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 abril 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 abril de 2020.

### - Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>8</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 abril de 2020.

En el mes de abril de 2020 el IDIGER se cerraron de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 8 requerimientos que ingresaron en el periodo el periodo actual.

### - Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	46	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>46</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 abril de 2020.

Durante el periodo de abril se cerraron de forma definitiva 46 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 formulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de abril de 2020, fue de 7 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	11		4	4	14	3	5	6	14	3	7
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4									4
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 39% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- Las localidades de Usaquén y Kennedy presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 11% de las peticiones cada localidad.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Puente Aranda, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Barrios Unidos 6% cada una y por último se encuentran Usme, Santa Fe y Fontibón con el 3% cada una de ellas respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
Sin identificar	12	39%
01 - USAQUEN	3	11%
08 - KENNEDY	3	11%
16 - PUENTE ARANDA	2	6%
13 - TEUSAQUILLO	2	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	6%
04 - SAN CRISTOBAL	2	6%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	6%
03 - SANTA FE	1	3%
05 - USME	1	3%
09 - FONTIBON	1	3%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
No identificado	13	42%
3	9	29%
4	5	16%
2	2	7%
1	1	3%
5	1	3%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para abril 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 3 cuenta con el 29%, el estrato 4 con un 16%, el estrato 2 tiene un 7% y por último se encuentran los estratos 1 y 5 con el 3% cada una del total de las solicitudes registradas.

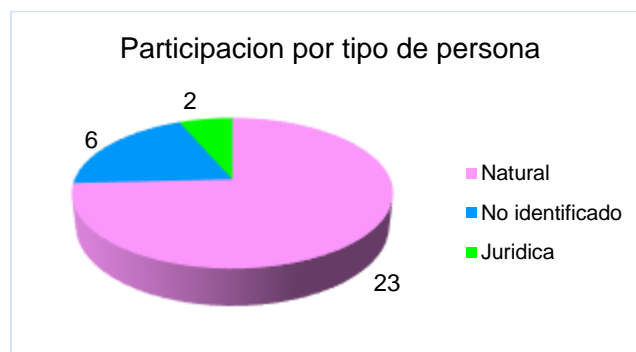
## 11. Participación por requiriente

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	23	74%
No identificado	6	19%
Jurídica	2	7%
<b>Total general</b>	<b>31</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 abril de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 19% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado las personas naturales registraron el 74% de las peticiones y por último se encuentran personas jurídicas con el 7% 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	%
Natural	25	80
anónimo	6	20
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 80% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 20% 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 Secretaría General, para abril de 2020.

## 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 31 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 140 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 la consulta con el 29% y el derecho de petición de interés particular con el 26%

Se cerraron de forma definitiva 54 requerimientos, 8 pertenecientes al periodo actual y 46 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 30% y gestión del talento humano con un 18% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron cincuenta y tres (53) peticiones relacionadas con temas sobre inconvenientes para retirar el dinero de las ayudas económicas, solicitud de ayuda alimentaria #Bogotá solidaria en casa, autorización para movilizarse en vehículo, solicitud de ayudas para diferentes sectores económicos, solicitud de información de pruebas de COVID, denuncias por aglomeraciones, denuncia por despido, todo en el marco de la cuarentena generada por el COVID 19, requerimientos que se trasladan a otras entidades ya que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

El 39% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 42% no registro el estrato social al que 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 abril fue de 7 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 funcionarios (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.

Cordialmente,



**DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista  
Revisó: Narda Cristina Natagaima - Profesional 219 - 12

