

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

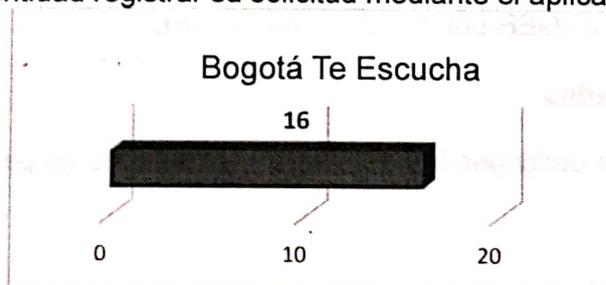
El presente informe de PQRS muestra el análisis de la gestión adelantada a las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS durante el periodo de enero de 2020.

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 enero de 2020.

Para el periodo de enero se analizarán dieciséis (16) 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 solicitó a la entidad registrar su solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 Número de peticiones registradas en el periodo de enero de 2020

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

Sin embargo, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 38 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 Secretaria General.

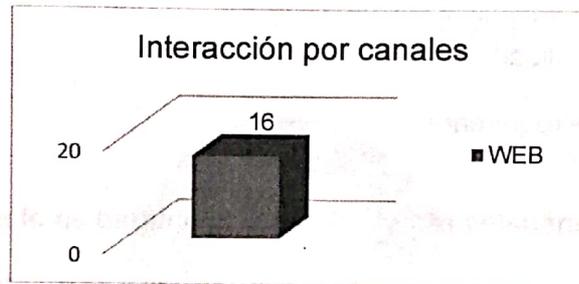
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	16	30
Recibidas	38	70
Total General	54	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



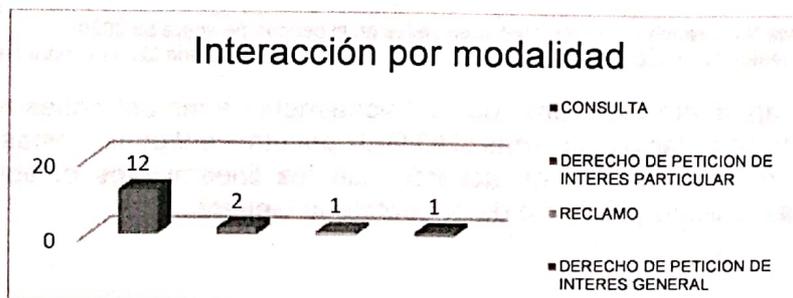
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	12	75%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	13%
RECLAMO	1	6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	6%
Total general	16	100%

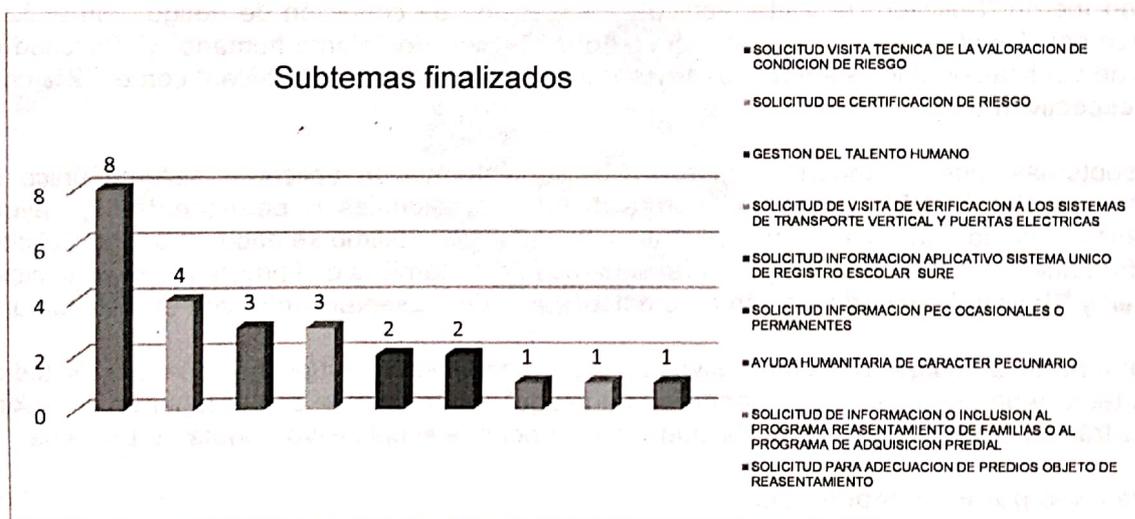
Tabla No. 2 Modalidades o tipologías

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

En el mes de enero la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue "consulta" representada con el 75%, seguida por el "derecho de petición de interés particular" con el 13% y para finalizar se encuentran "reclamo" y "derecho de petición de interés general" con el 6% 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 enero de 2020 y de periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	8	32%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	4	16%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	12%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	3	12%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	2	8%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	2	8%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	4%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	4%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

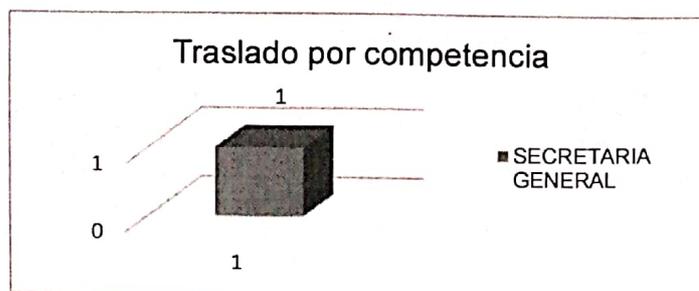
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron "Solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo" con el 32%, seguido por "Certificación de riesgo" con un 16%, "Gestión del talento humano" y "Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas" con el 12% cada una respectivamente.

Los subtemas menos requeridos fueron "Solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE", "Solicitud información pec ocasionales o permanentes" y "ayuda humanitaria de carácter pecuniario cada una con el 8% y por último se encuentran la "Solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial" y "Solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento" con el 4% cada una.

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 Secretaría General, para enero de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA GENERAL	1	100%
Total general	1	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

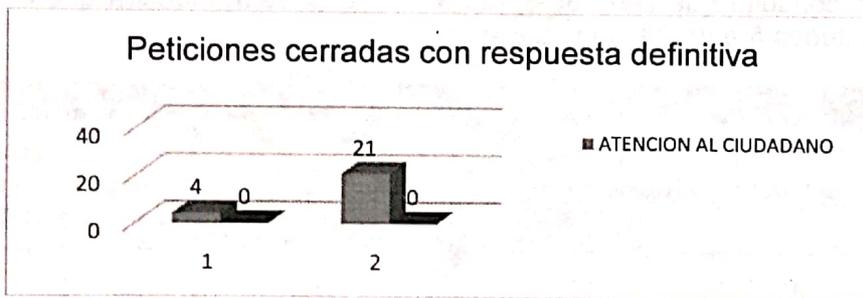
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia uno (1) requerimiento relacionado con la solicitud de SINTRAIDIGER sugiriendo a la Alcaldía de Bogotá algunos aspectos a tener en cuenta para la selección del Director General del IDIGER.

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 enero 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 enero de 2020.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	4	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	4	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 enero de 2020.

En el mes de enero de 2020 el IDIGER cerró de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 4 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	21	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	21	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de enero se cerraron de forma definitiva 21 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 enero 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 23 días hábiles.

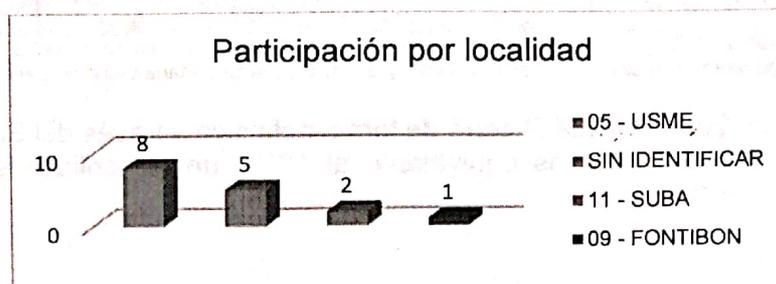
Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	33	17	13	19	1	23
Total general	33	17	13	19	1	23

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 31% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de Usme presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 50% de las peticiones.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Suba con el 13% y Fontibón con el 6% de las peticiones realizadas.

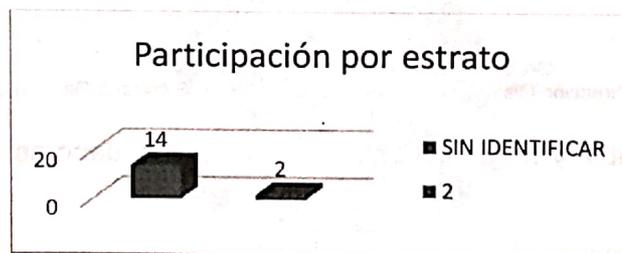
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
05 - USME	8	50%
SIN IDENTIFICAR	5	31%
11 - SUBA	2	13%
09 - FONTIBON	1	6%
Total general	16	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	14	87,5%
2	2	12,5%
Total general	16	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 87,5% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS y el estrato 2 cuenta con el 12,5% de las solicitudes registradas.

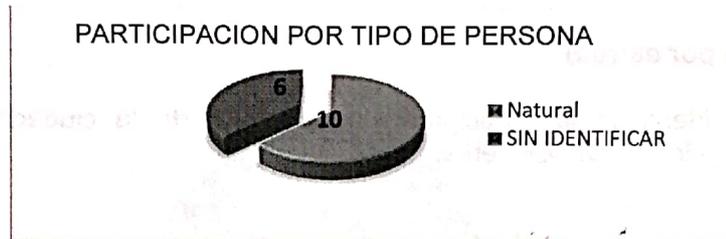
11. Participación por requiriente

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	10	62,5%
SIN IDENTIFICAR	6	37,5%
Total general	16	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la tabla y la gráfica anterior ningún ciudadano se registró como persona jurídica.

12. Calidad de requiriente

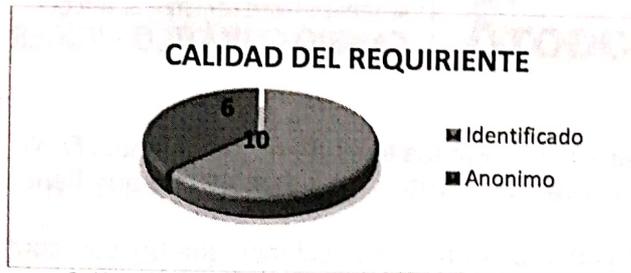
Respecto al componente calidad de requirente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	10	62,5%
ANONIMO	6	37,5%
Total general	16	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente

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

Durante el período evaluado se evidenció que el 62,5% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 37,5% 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 enero de 2020.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 16 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.

La modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la consulta con el 75%, derecho de petición de interés particular con el 13% y por último se encuentran reclamo y derecho de petición de interés general con el 6% de las solicitudes cada una respectivamente.

Se cerraron de forma definitiva 25 requerimientos, 4 pertenecientes al periodo actual y 21 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 32% y solicitud de certificación de riesgo con el 16% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo se trasladó una (1) solicitud por competencia teniendo en cuenta que esta debía ser respondida desde al Alcaldía Mayor de Bogotá, ya que se encontraba relacionada con una petición del SINTRAIDIGER solicitando tener en cuenta algunos aspectos para la selección del Director General del IDIGER.

Para el mes de enero se presenta una disminución significativa del 93% en comparación con el periodo anterior en relación a los requerimientos que se trasladaron a otras entidades y que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

El 31% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 87,5% no registro el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 37,5% de los solicitantes no se identificaron al momento de registrar su petición.



El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de enero fue de 23 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) A la fecha la entidad no ha podido dar continuidad a la integración del sistema propio CORDIS con el aplicativo Bogotá Te Escucha debido a los inconvenientes presentados durante el último periodo con la plataforma.

Cordialmente,

MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *Y Nieto*
Revisó: Cristhian Camilo Núñez – Profesional universitario grado *CC*
Aprobó: Eulin Gómez- Profesional SCA *EEG*

