

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

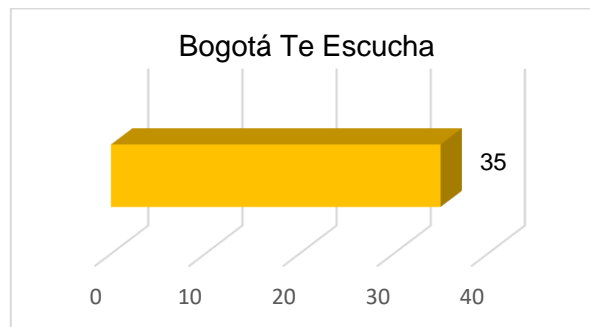
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de julio de 2020.

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 julio de 2020.

Para el periodo de julio se analizarán treinta y cinco (35) 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 julio de 2020
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para julio de 2020.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 46 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.

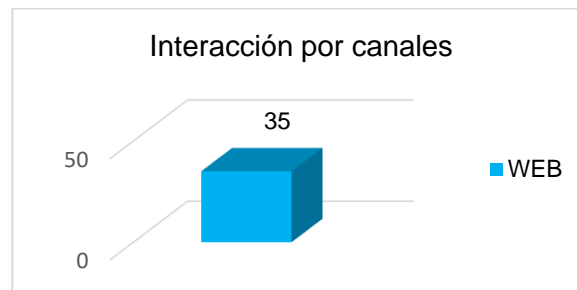
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	35	43%
Recibidas	46	57%
Total General	81	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

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



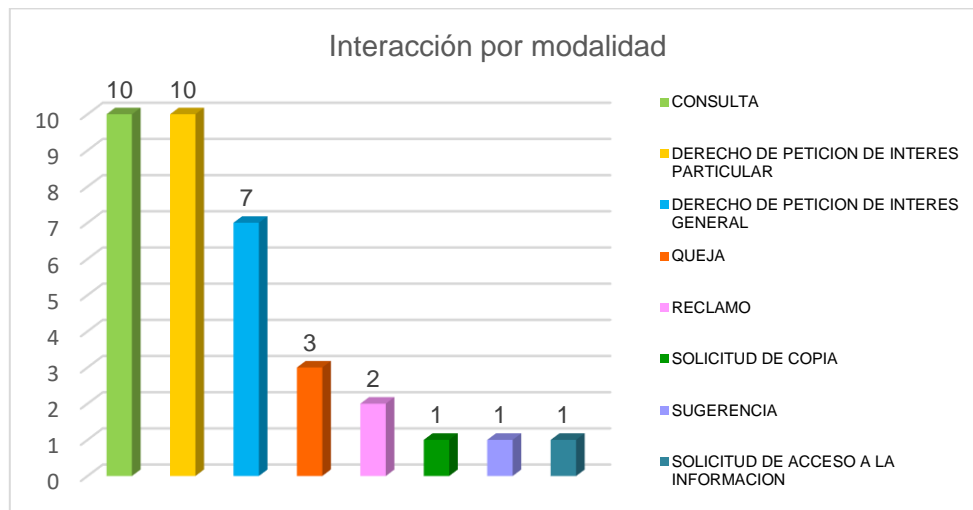
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	10	28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	20%
QUEJA	3	9%
RECLAMO	2	6%
SOLICITUD DE COPIA	1	3%
SUGERENCIA	1	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	3%
Total general	35	100%

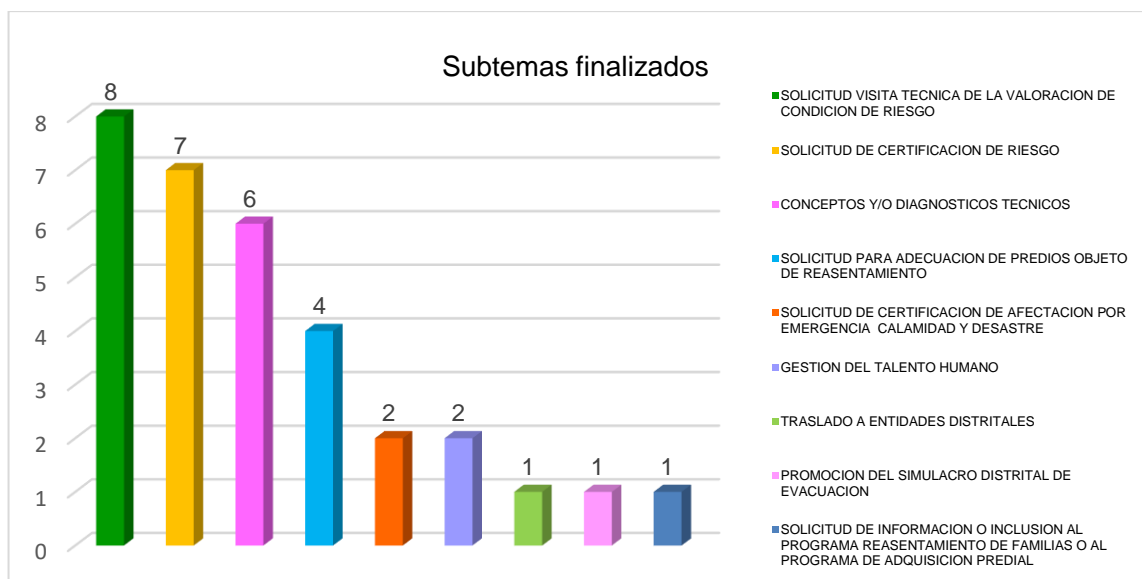
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para julio de 2020.

En el mes de julio el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” y “derecho de petición de interés particular” representadas cada una con el 28% y “derecho de petición de interés general” con un 20%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “queja” con el 9%, “reclamo” con un 6% y en el último lugar del ranking se encuentra “solicitud de copia”, “sugerencia” y “solicitud de acceso a la información con el 3% 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 julio y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para julio de 2020.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	8	25%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	7	22%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	6	19%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	4	13%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y DESASTRE	2	6%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	3%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	1	3%
Total general	32	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para julio 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 25%, seguido por “solicitud de certificación de riesgo” representado con un 22%, “conceptos y diagnósticos técnicos” representado por el 19%.

Los subtemas menos requeridos fueron “solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento” con un 13%, “solicitud de certificación de afectación” y “gestión talento humano” representados cada uno con el 6% y por ultimo se encuentran “traslado a entidades distritales”, “promoción del simulacro distrital de evacuación” y “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” 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 Secretaria General, para julio de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	55%
SECRETARIA DE SALUD	5	11%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	8%
POLICIA METROPOLITANA	2	4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	4%
SIM	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2%
CODENSA	1	2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	2%
IDPYBA	1	2%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	2%
Total general	49	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

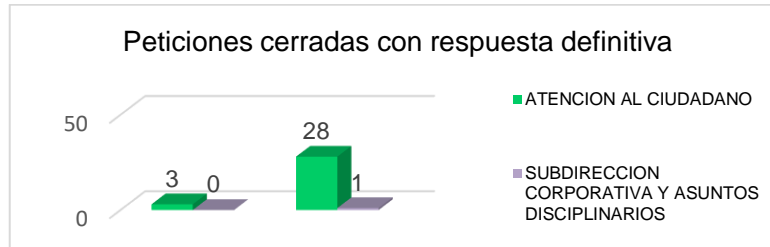
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia cuarenta y nueve (49) peticiones relacionados con temas de solicitudes sobre, manuales del sistema Bogotá solidaria en casa y mitigación del impacto económico, autorizaciones para cambio de tejado en vivienda, ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa, inspección de obras, devolución de dinero por doble donación, cercado y encerramiento de sitio de protección animal, autorización tala de árboles, denuncias por construcciones, asaderos con chimeneas en mal funcionamiento información sobre personas sospechosas y sin tapabocas, empresa de televisión que no cumple con protocolos de bioseguridad, almacén de telas que no cumple con cuarentena obligatoria, demolición de predio sin permiso, remite información por inconsistencias en datos de prueba de COVID 19, riesgo de salud pública, recomendaciones emitidas a la alcaldía mayor de Bogotá sobre manejo la emergencia 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 julio 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 julio de 2020.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	3	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	3	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 julio de 2020.

En el mes de julio de 2020 el IDIGER se cerraron de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS 4 requerimientos que ingresaron en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	28	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0%
Total general	29	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de julio se cerraron de forma definitiva 29 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 julio de 2020, fue de 23 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

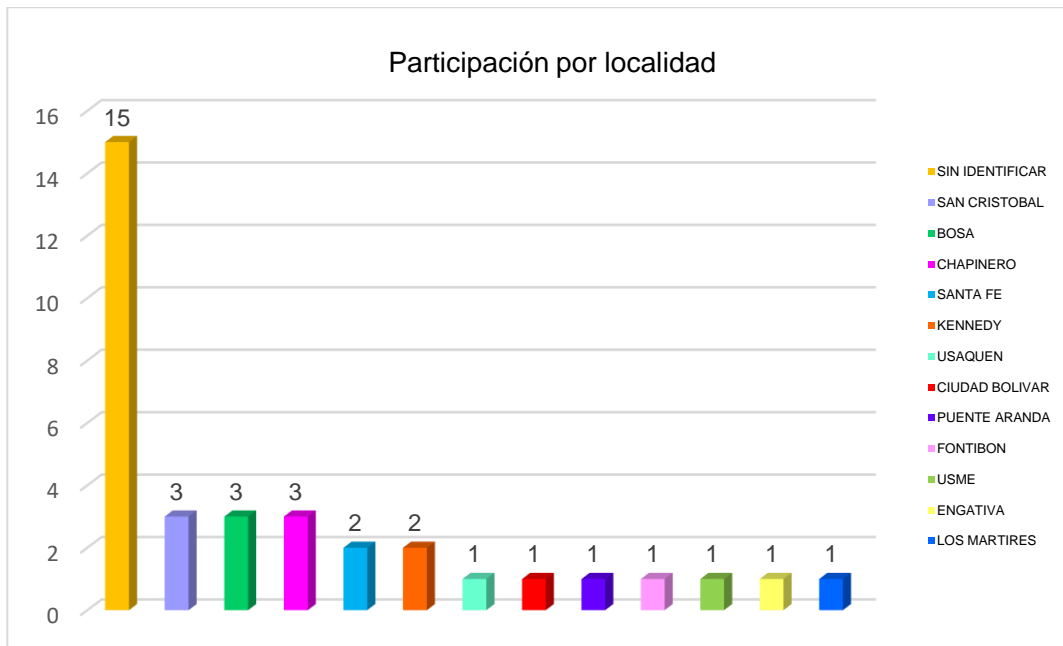
Tiempo promedio de respuesta								
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	26		17	21	28	19	23	23
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		26						26
Total general	26	26	17	21	28	19	23	23

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 43% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- Las localidades de San Cristóbal, Bosa y Chapinero presentan el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 8% cada una de ellas, seguidas por las localidades de Santa Fe y Kennedy representadas con el 6% cada una.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Usaquén, Ciudad Bolívar, Puente Aranda, Fontibón, Usme, Engativá y Mártires con el 3% cada una de ellas respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	15	43%
SAN CRISTOBAL	3	8%
BOSA	3	8%
CHAPINERO	3	8%
SANTA FE	2	6%
KENNEDY	2	6%
USAQUEN	1	3%
CIUDAD BOLIVAR	1	3%
PUENTE ARANDA	1	3%
FONTIBON	1	3%
USME	1	3%
ENGATIVA	1	3%
LOS MARTIRES	1	3%
Total general	35	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	15	43%
3	7	20%
2	6	17%
4	5	14%
1	2	6%
Total general	35	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 43% 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 20%, el estrato 2 un 17%, el estrato 4 tiene el 14% y por último se encuentran el estrato 1 con un 6% del total de las solicitudes registradas.

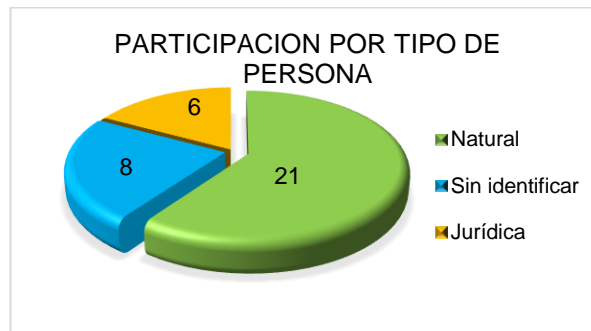
11. Participación por requiriente

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	21	60%
Sin identificar	8	23%
Jurídica	6	17%
Total general	35	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 23% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado las personas naturales registraron el 60% de las peticiones y por último se encuentran personas jurídicas con el 17% 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	%
Identificado	27	77
Anónimo	8	23
Total general	35	100

Tabla No. 11 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 77% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 23% 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 julio de 2020.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 35 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 49 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” y “el derecho de petición de interés particular” con un 28% cada una del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 32 requerimientos, 3 pertenecientes al periodo actual y 29 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 25% y solicitud de certificación de riesgo con el 22% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron cuarenta y nueve (49) peticiones relacionadas con temas sobre, manuales del sistema Bogotá solidaria en casa y mitigación del impacto económico, autorizaciones para cambio de tejado en vivienda, ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa, inspección de obras, devolución de dinero por doble donación, cercado y encerramiento de sitio de protección animal, autorización tala de árboles, denuncias por construcciones, asaderos con chimeneas en mal funcionamiento información sobre personas sospechosas y sin tapabocas, empresa de televisión que no cumple con protocolos de bioseguridad, almacén de telas que no cumple con cuarentena obligatoria, demolición de predio sin permiso, remite información por inconsistencias en datos de prueba de COVID 19, riesgo de salud pública, recomendaciones emitidas a la alcaldía mayor de Bogotá sobre manejo la emergencia requerimientos que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

El 43% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos ni el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el 77% 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 julio 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) 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) 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 *Yazmin Nieto*

Revisó: Narda Cristina Natagaima - Profesional 219 - 12 *Nat*

