

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

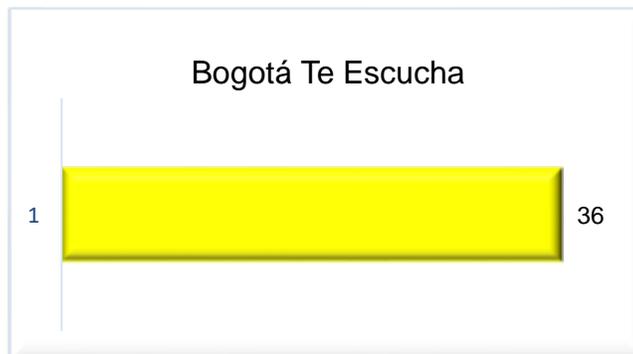
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de marzo de 2020.

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 marzo de 2020.

Para el periodo de marzo se analizarán treinta y seis (36) 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 marzo de 2020
 Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para marzo 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	36	35%
Recibidas	66	65%
Total General	102	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas
 Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para marzo 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 marzo 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 marzo de 2020.

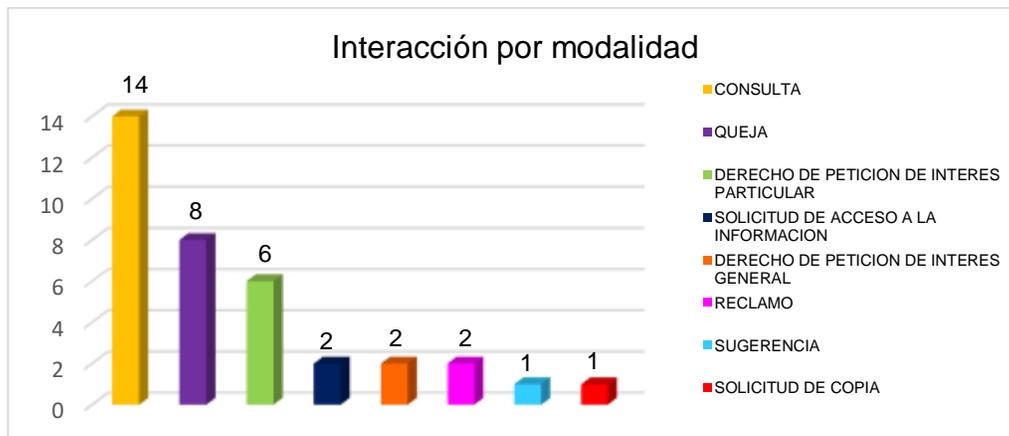


Tabla No. 2 Modalidades o tipologías
 Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para marzo de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	14	38%
QUEJA	8	22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	16%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6%
RECLAMO	2	6%
SUGERENCIA	1	3%
SOLICITUD DE COPIA	1	3%

Total general	36	100%
----------------------	-----------	-------------

Tabla No. 2 Interacción por modalidad

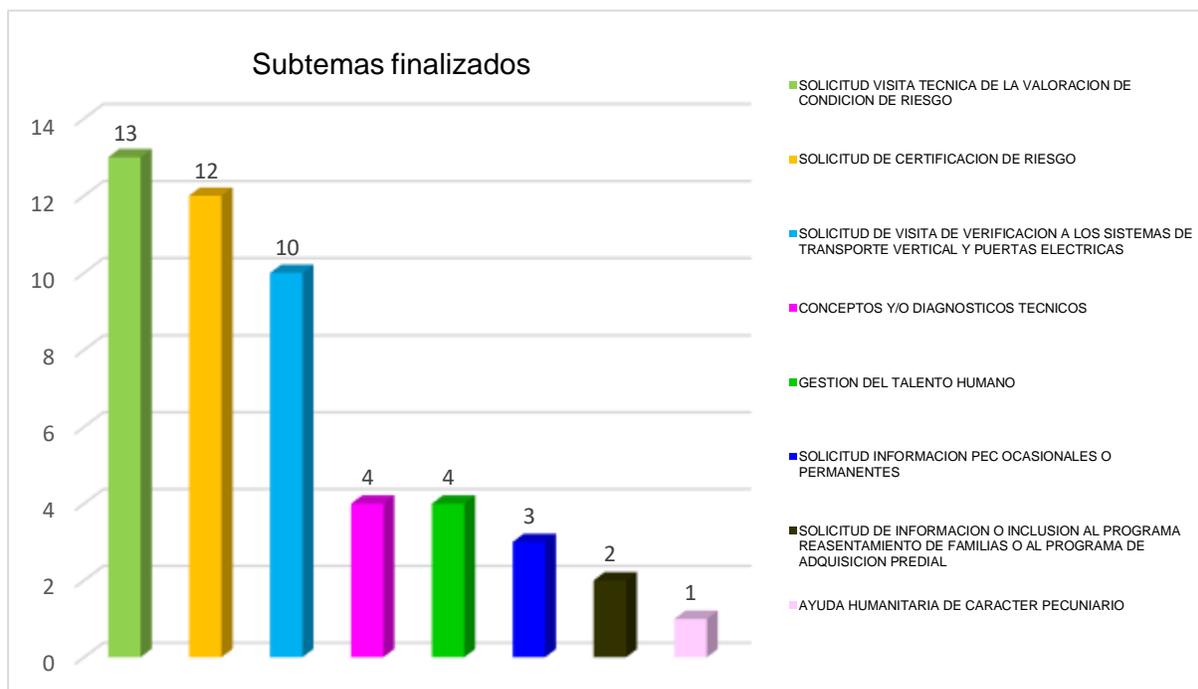
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para marzo de 2020.

En el mes de marzo el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” representada con el 38%, seguida por “queja” por un 22%, y para finalizar “derecho de petición de interés general” con el 16%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “sugerencia” y “solicitud de copia” con el 3% de las peticiones cada una respectivamente.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 49 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 marzo 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 marzo de 2020.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	13	27%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	12	25%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	10	20%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	4	8%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	4	8%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	3	6%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	4%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	2%
Total general	49	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para marzo 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 27%, seguido por “Certificación de riesgo” con un 25% y “Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” con el 20%.

Los subtemas menos requeridos fueron “Conceptos y diagnósticos técnicos” y “Gestión talento humano” y “ayuda humanitaria de carácter pecuniario con el 8% cada una, “Solicitud información PEC ocasionales o permanentes” con el 6%, “Solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” tiene un 4% y para finalizar se encuentra “Ayuda humanitaria de carácter pecuniario” representado con un 2%.

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 marzo de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	15	44%
SECRETARIA DE SALUD	7	20%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	3%
GAS NATURAL	1	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3%
IDIPRON	1	3%
TRANSMILENIO	1	3%
IDPAC	1	3%
ACUEDUCTO - EAB	1	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	3%
Total general	34	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia treinta y cuatro (34) requerimiento relacionados con temas, información sobre mal

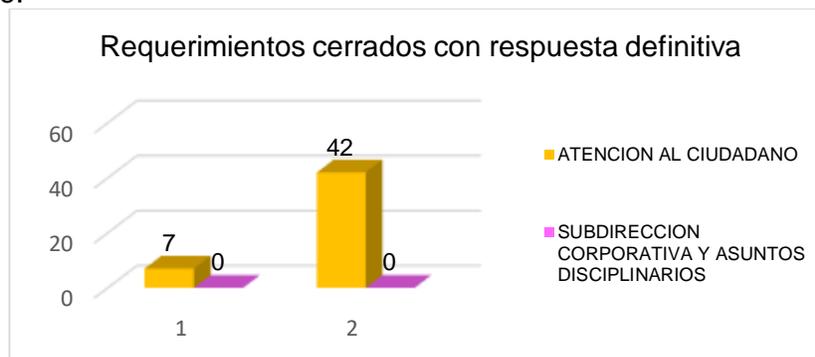
manejo de residuos sólidos en vivienda, invasión de espacio público, riesgo de incendio por mal manejo de residuos y abandono de adultos mayores, información de parqueaderos en sector del humedal la conejera, solicitud de ayuda a persona con discapacidad, fugas de gas en institución educativa, solicitud de la junta de Teusaquillo de la defensa civil colombiana solicitando un espacio para oficina al igual que peticiones relacionados con la emergencia del coronavirus, 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 marzo 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 marzo de 2020.

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	7	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	7	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 marzo de 2020.

En el mes de marzo de 2020 el IDIGER se cerraron de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS a 7 requerimientos que ingresaron en el periodo el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	42	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	42	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de marzo se cerraron de forma definitiva 42 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 marzo de 2020, fue de 27 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

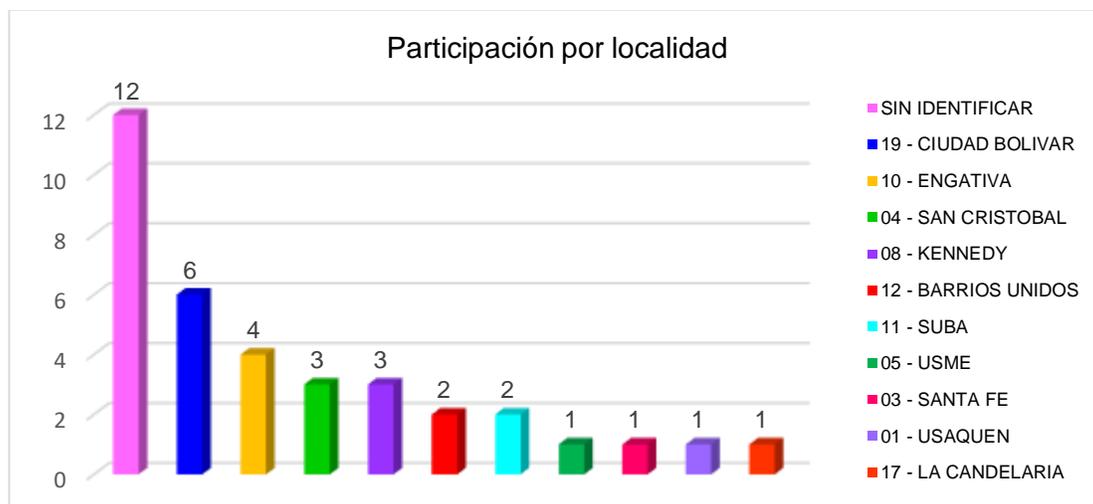
Tiempo promedio de respuesta						
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	28	38	18	13	15	27
Total general	28	38	18	13	15	27

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el 33% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de Ciudad Bolívar presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 16% de las peticiones.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron San Cristóbal y Kennedy con el 8%, Barrios Unidos y suba con el 6% y en el último pues se encuentran

Usme, Santa Fe, Usaquén, La candelaria con un 3% cada una de ellas respectivamente.

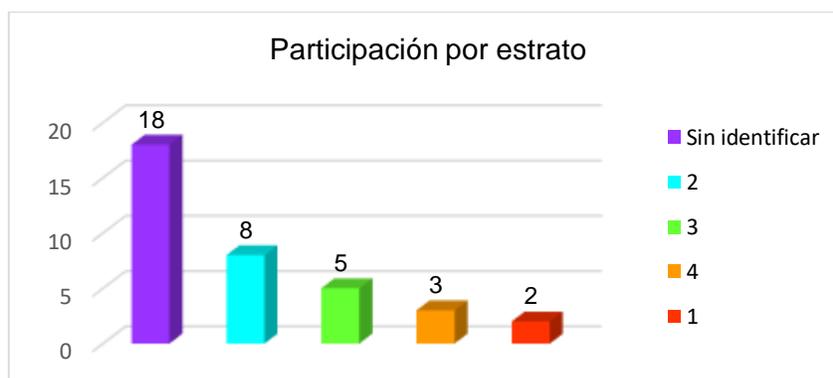
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	33%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	16%
10 - ENGATIVA	4	11%
04 - SAN CRISTOBAL	3	8%
08 - KENNEDY	3	8%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	6%
11 - SUBA	2	6%
05 - USME	1	3%
03 - SANTA FE	1	3%
01 - USAQUEN	1	3%
17 - LA CANDELARIA	1	3%
Total general	36	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	18	50%
2	8	22%
3	5	14%
4	3	8%
1	2	6%
Total general	36	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 50% 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 22%, el estrato 3 con un 14%, el estrato 4 cuenta con el 8% y por ultimo esta el estrato 1 con el 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	24	66%
Sin identificar	10	28%
Establecimiento comercial	1	3%
Jurídica	1	3%
Total general	36	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se identificó que el 28% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado las personas naturales cuentan con el 66% y por último se encuentran establecimiento comercial y persona jurídica con el 3% cada una respectivamente.

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	26	72
Anónimo	10	28
Total general	36	100%

Tabla No. 11 Participación por calidad del requirente

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

Durante el período evaluado, se evidenció que el 72% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 28% restante 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 Secretaría General, para marzo de 2020.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 36 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 66 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 38%, queja con el 22% y por último se encuentra derecho de petición de interés particular con el 16%.

Se cerraron de forma definitiva 49 requerimientos, 7 pertenecientes al periodo actual y 42 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 27% y solicitud de certificación de riesgo con un 25% y solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas representado con el 20% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo se trasladaron treinta y cuatro (34) requerimientos relacionados con temas de información sobre mal manejo de residuos sólidos en vivienda, invasión de espacio público, riesgo de incendio por mal manejo de residuos y abandono de adultos mayores, información de parqueaderos en sector del humedal la conejera, solicitud de ayuda a persona con discapacidad, fuga de gas en institución educativa, solicitud de la junta de Teusaquillo de la defensa civil colombiana solicitando un espacio para oficina al igual y peticiones relacionados con la emergencia del coronavirus, requerimientos que se trasladan a otras entidades y que no correspondían con la misionalidad del IDIGER.

El 33% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 50% no registro el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que sólo el 72% 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 marzo fue de 27 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.

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.

Cordialmente,



DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios