



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe Mensual de PQRS Febrero de 2021**

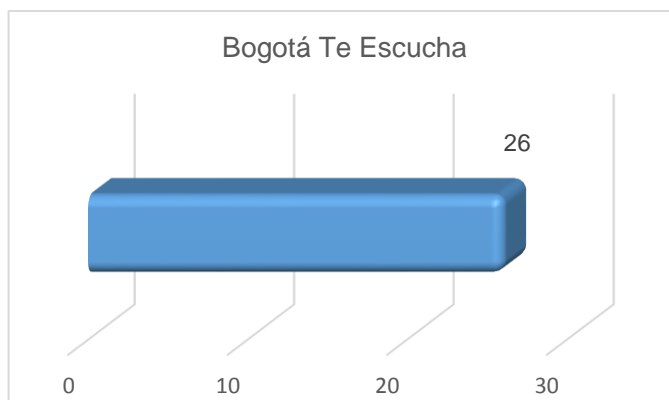
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de febrero de 2021.

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 2021.**

Para el periodo de febrero se analizarán veintiséis (26) requerimientos que ingresaron bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad. Para este mes ningún ciudadano atendido de manera presencial en la entidad, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de febrero de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021.

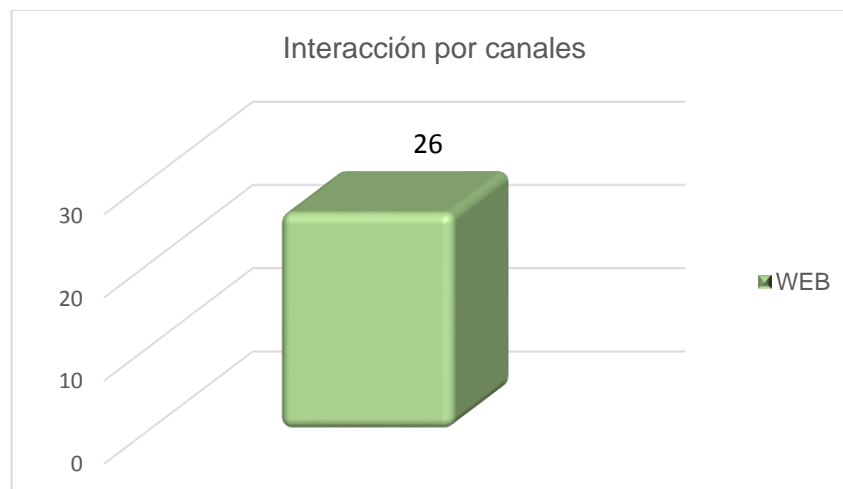
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, setenta y dos (72) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	26	27%
Recibidas	72	73%
Total General	98	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de febrero de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

## 2. Canales de interacción

A continuación, se describen los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER.

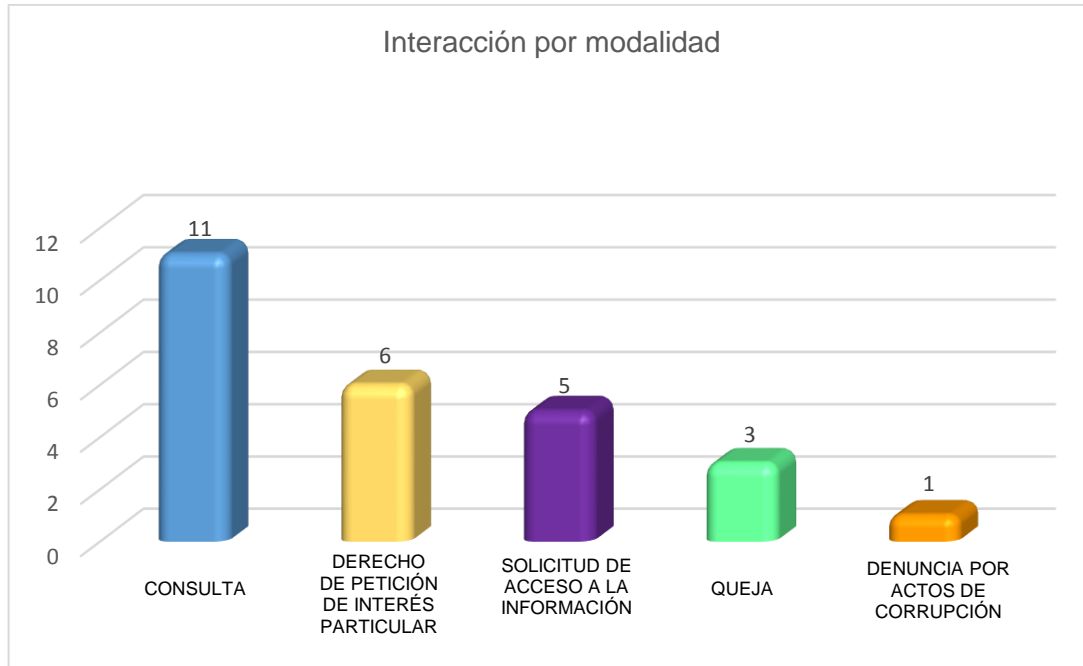


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

Como se aprecia en la gráfica anterior en el mes de febrero el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

### 3. Tipologías o Modalidades

A continuación, 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 febrero de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	11	42%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6	23%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5	19%
QUEJA	3	12%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	4%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

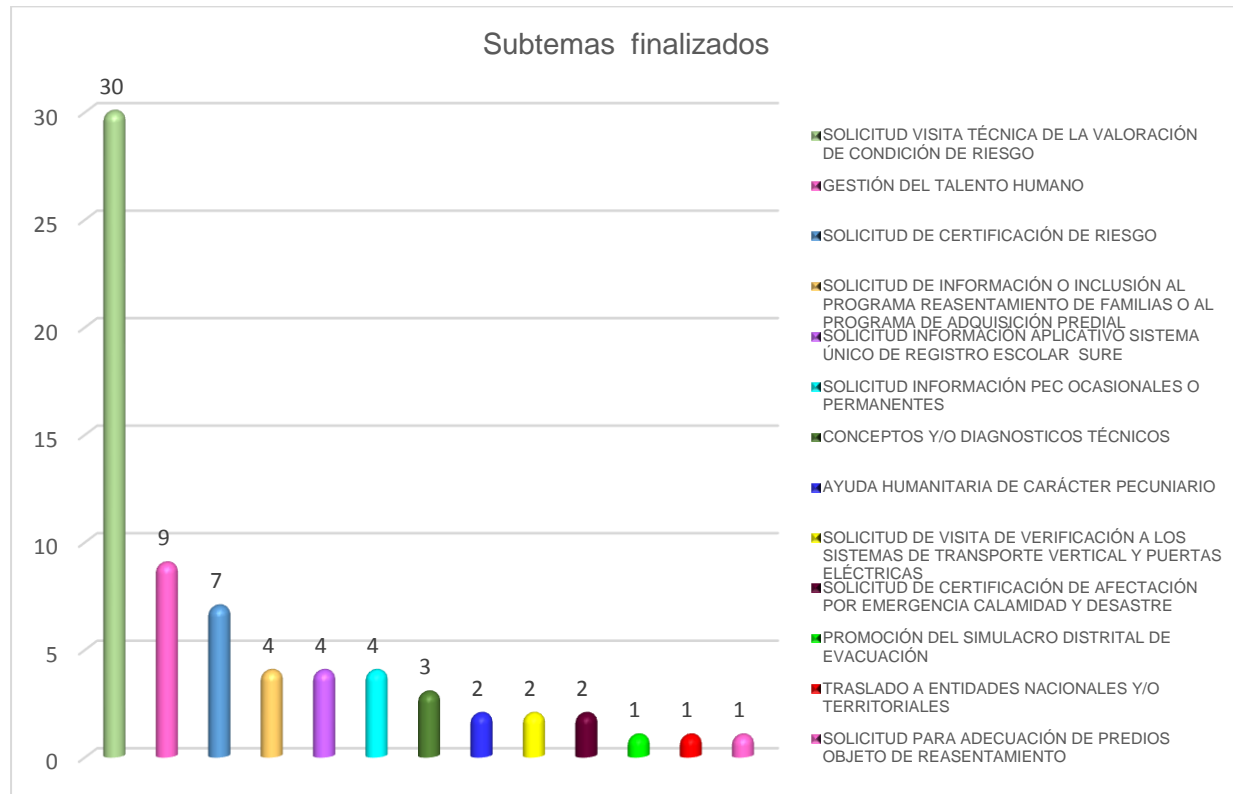
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

Para este periodo las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “*consulta*” por un porcentaje del cuarenta y dos (42%), “*derecho de petición de interés particular*” equivalente al veintitrés (23%) y “*solicitud de acceso a la información*” del diecinueve (19%).

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*Queja*” con el doce (12%) y por último “*denuncia por actos de corrupción*” representados en un cuatro (4%).

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de setenta (70) peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de febrero 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 2021

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO	30	43%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	13%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	7	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	4	6%
SOLICITUD INFORMACIÓN APLICATIVO SISTEMA ÚNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	4	6%
SOLICITUD INFORMACIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	4	6%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TÉCNICOS	3	4%

AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	2	3%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	2	3%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	2	3%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	1	1%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	1%
SOLICITUD PARA ADECUACIÓN DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	1%
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

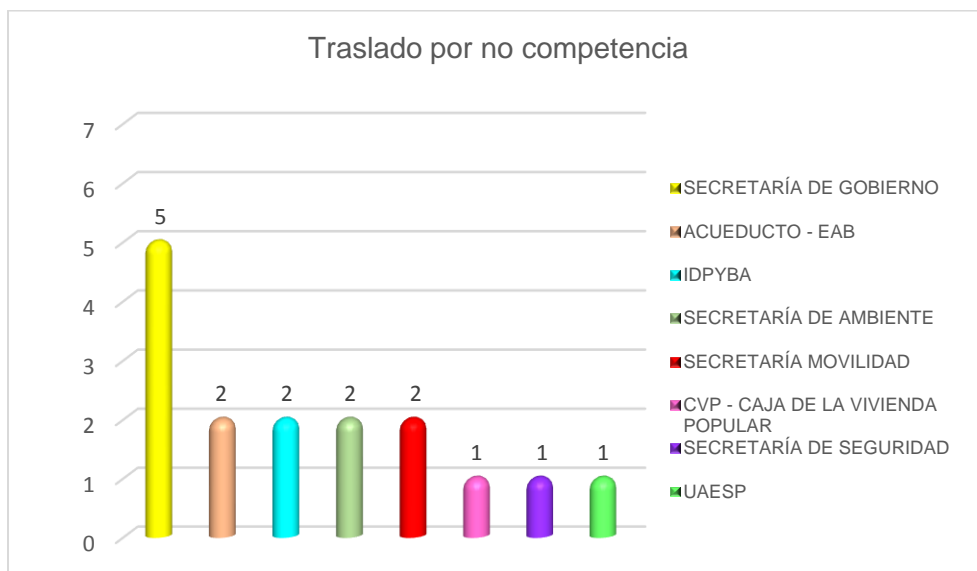
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

De acuerdo a la gráfica y tabla anteriores, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo*” equivalente al cuarenta y tres (43%), seguido de “*gestión de talento humano*” con el trece (13%) y con el diez (10%) “*solicitud de certificación de riesgo*”.

Los subtemas menos requeridos fueron “*solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial*”, “*solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE*”, “*solicitud información PEC ocasionales o permanentes*”, con el seis (6%) cada uno respectivamente; “*conceptos y/o diagnósticos técnicos*” con el cuatro (4%), “*ayuda humanitaria de carácter pecuniario*” y “*solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas*” cada una con el tres (3%), por último se encuentran con el uno (1%) “*promoción del simulacro distrital de evacuación*”, “*traslado a entidades nacionales y/o territoriales*” y “*solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento*”.

## 5. Traslado por no competencia

Este componente identifica los requerimientos que por competencia se trasladaron a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	31%
ACUEDUCTO - EAB	2	13%
IDPYBA	2	13%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	13%
SECRETARÍA MOVILIDAD	2	13%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	6%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	6%
UAESP	1	6%
<b>Total general</b>	<b>16</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 febrero de 2021

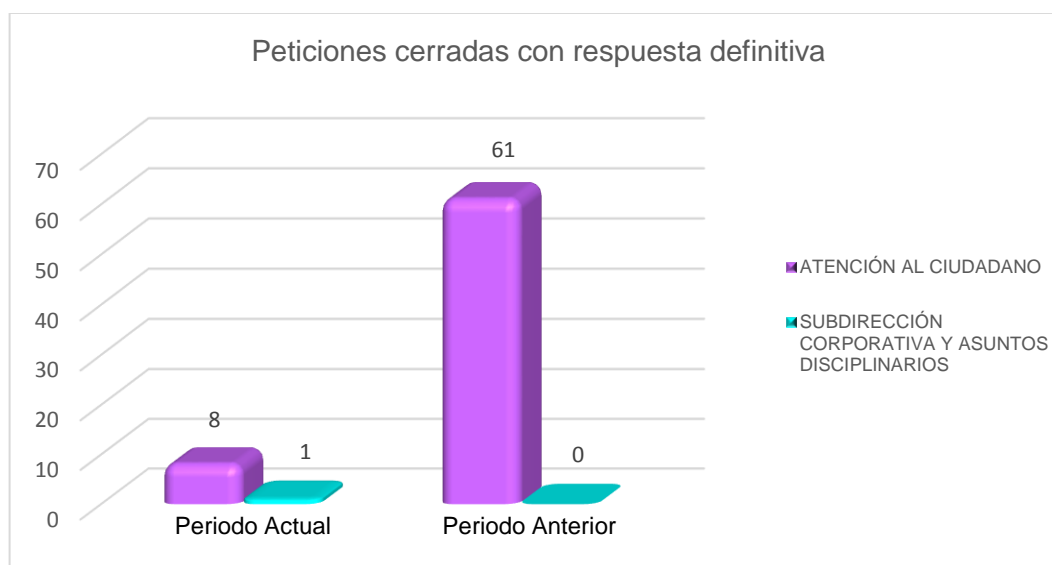
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia diez y seis (16) peticiones relacionadas con temas como: calles convertidas en parqueaderos que ponen en riesgo la vida de los transeúntes, llamadas a la línea 123 reportando migrantes que invaden zonas generando inseguridad, solicitud de radicados por denuncia de maltrato animal, solicitud de restricciones de vías con señalización, solicitudes a la línea 123 por ruidos generados por empresa de ornamentación, solicitudes de información de llamadas realizadas a la línea 123 reportando árboles en peligro de caer a la vía pública, solicitud de radicados reportando que empresa de aseo podó árboles y no recogió las ramas, solicitudes limpieza de alcantarillas, reportes de maltrato animal a la línea 123, los cuales 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 del mes de febrero como de períodos 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 febrero de 2021

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	89%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	11%
<b>Total general</b>	<b>9</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 febrero de 2021

Durante este periodo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS nueve (9) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>61</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 febrero de 2021

En el mes de febrero de 2021 se emitieron respuestas definitivas a sesenta y un (61) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. Tiempo promedio respuesta

Teniendo en cuenta las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de febrero de 2021, fue de once (11) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, como se refleja a continuación.

Tiempo promedio de respuesta										
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD COPIA	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15		14	10	1	3	5	6	5	11
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		5								5
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

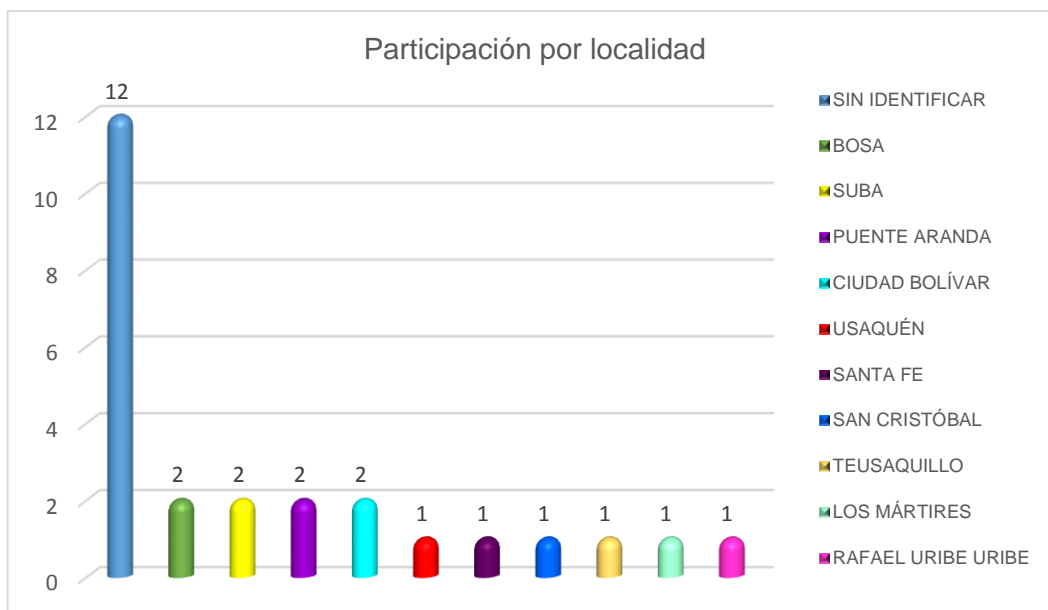
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

## 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. 9 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

- Para este periodo el cuarenta y seis (46%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades de Bosa, Suba, Puente Aranda y Ciudad Bolívar representan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con un ocho (8%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en el mes de febrero fueron Usaquén, Santa Fe, San Cristóbal, Teusaquillo, Los Mártires y Rafael Uribe Uribe con el cuatro (4%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	46%
BOSA	2	8%
SUBA	2	8%
PUENTE ARANDA	2	8%
CIUDAD BOLÍVAR	2	8%
USAQUÉN	1	4%
SANTA FE	1	4%
SAN CRISTÓBAL	1	4%
TEUSAQUILLO	1	4%
LOS MÁRTIRES	1	4%
RAFAEL URIBE URIBE	1	4%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

## 10. Participación por estrato

Para este periodo la participación por estrato de la ciudadanía que interpuso requerimientos dirigidos al IDIGER, se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para febrero de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	14	54%
3	5	19%
2	4	15%
1	2	8%
4	1	4%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para febrero de 2021

La gráfica y tabla anterior reflejan que el cincuenta y cuatro (54%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras el estrato 3 cuenta con el diecinueve (19%), el estrato 2 con quince (15%), el estrato 1 ocho (8%) y el estrato 4, el cuatro (4%) respectivamente.

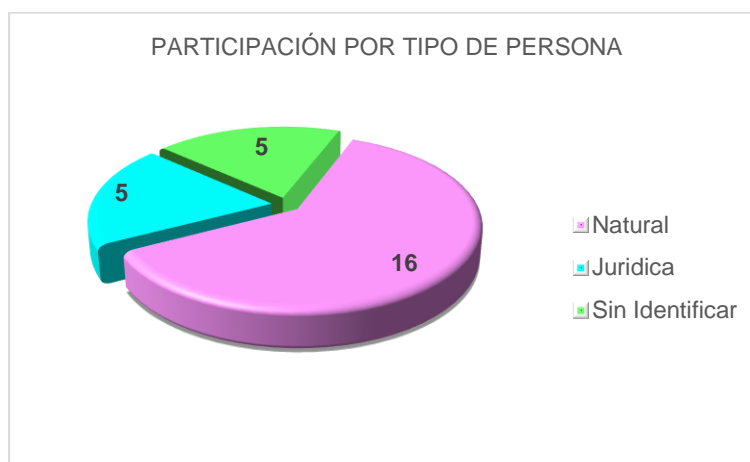
## 11. Participación por requirente

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	16	62%
Jurídica	5	19%
Sin Identificar	5	19%
<b>Total general</b>	<b>26</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 febrero de 2021



**Gráfica No. 9** Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2021

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el sesenta y dos (62%) de los ciudadanos se registró como personas naturales, un diez y nueve (19%) como personas jurídicas y otro diez y nueve (19%) no se identificaron al momento de realizar la petición.

## 12. Calidad de requirente

Respecto a este componente, la siguiente tabla identifica como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	21	81%
Anónimo	5	19%
<b>Total general</b>	<b>26</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 febrero de 2021

En este periodo se evidenció que el ochenta y un (81%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el diez y nueve (19%) de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registró 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 febrero de 2021

### 13. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

En el mes de febrero se registraron veintiséis (26) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y dos (72) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades y atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron “consulta” con el cuarenta y dos (42%), “derecho de petición de interés particular” con el veintitrés (23%) y “solicitud de acceso a la información” con el diez y nueve (19%) del total de las peticiones.

Se emitió respuesta definitiva a setenta (70) requerimientos de los cuales nueve (9) correspondían al periodo actual y sesenta y un (61) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por los ciudadanos y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

Es importante destacar que el subtema con mayor índice de finalización perteneció a solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo con el cuarenta y tres (43%) seguido de gestión de talento humano con el trece (13%).

Se evidenció para este periodo que se realizó el traslado de diez y seis (16) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: calles convertidas en parqueaderos que ponen en riesgo la vida de los transeúntes, llamadas a la línea 123 reportando migrantes que invaden zonas generando inseguridad, solicitud de radicados por denuncia de maltrato animal, solicitud de restricciones de vías con señalización, solicitudes a la línea 123 por ruidos generados por empresa de ornamentación, solicitudes de información de llamadas realizadas a la línea 123 reportando árboles en peligro de caer a la vía pública, solicitud de radicados reportando que empresa de aseo podó árboles y no recogió las ramas, solicitudes limpieza de alcantarillas, reportes de maltrato animal a la línea 123, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

También se identificó que el cuarenta y seis (46%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como tampoco el cincuenta y cuatro (54%) no registró el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el ochenta y un (81%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de once (11) 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.
- b) Se remite información a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, con recomendaciones generales para dar respuesta a los requerimientos del Sistema Bogotá Te Escucha.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS:

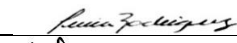

- a) Realizar la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignaron por medio del Sistema Bogotá Te Escucha peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.
- b) Revisión de la plataforma ya que en ocasiones se queda cargando y posteriormente muestra error.

- 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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez		10/03/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		11/03/2021
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			