



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

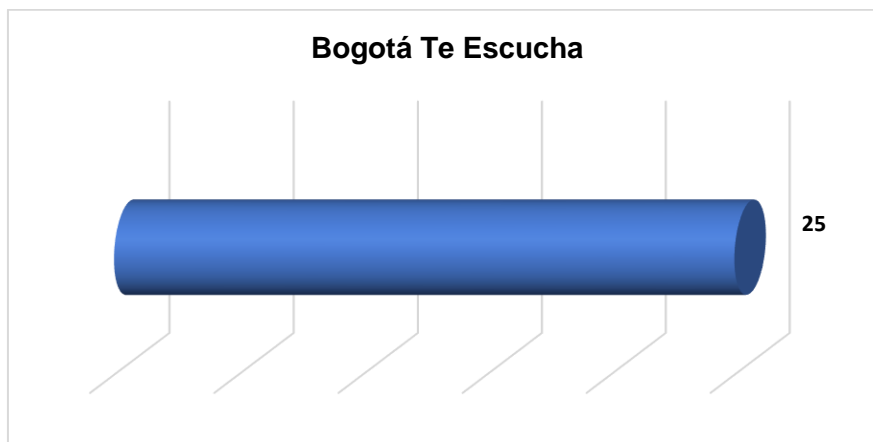
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de julio de 2021.

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 julio de 2021.

Para este periodo se analizarán veinticinco (25) 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 julio de 2021
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

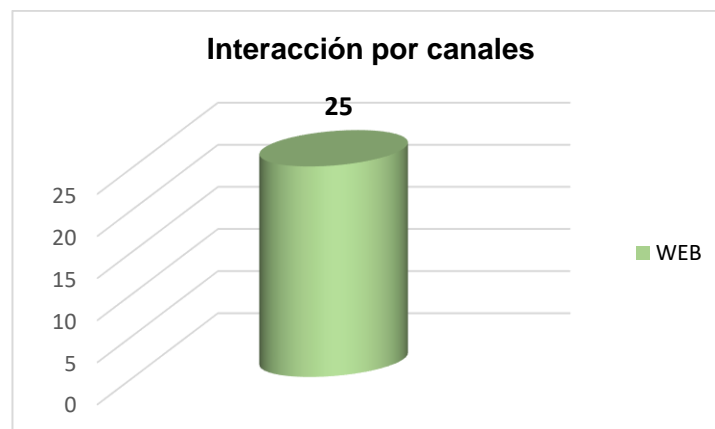
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, ciento una (101) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	25	20%
Recibidas	101	80%
Total General	126	100%

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

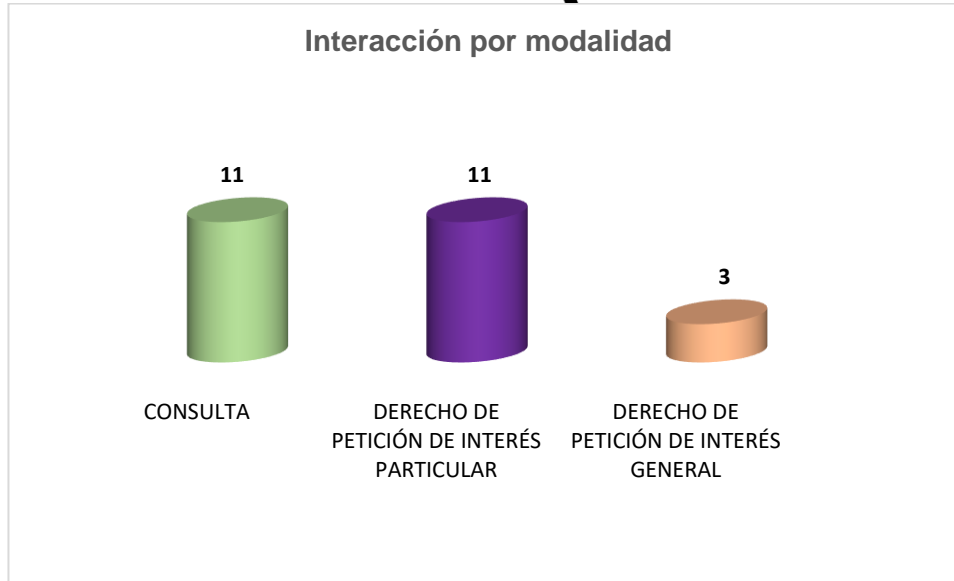


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

Como lo refleja la gráfica anterior en el mes de julio 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 julio de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	11	44%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11	44%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	12%
Total general	25	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

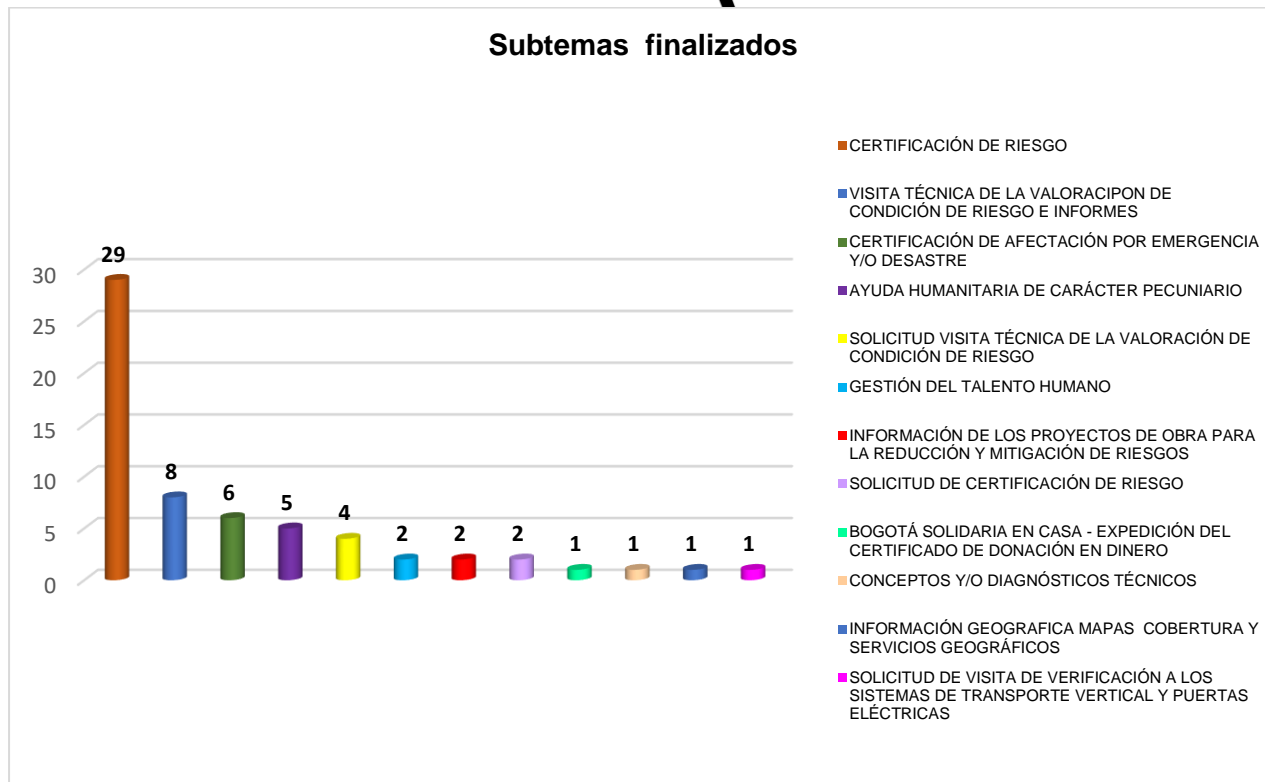
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

En este periodo las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “*consulta*” y “*derecho de petición de interés particular*” con el cuarenta y cuatro (44%) respectivamente y la utilizada con menos frecuencia fue “*derecho de petición de interés general*” con el doce (12%).

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de sesenta y dos (62) 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 julio y a periodos anteriores.

Subtemas finalizados



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	29	46,77%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	8	12,90%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	6	9,68%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	5	8,06%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO	4	6,45%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3,23%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	2	3,23%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	2	3,23%
BOGOTÁ SOLIDARIA EN CASA - EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE DONACIÓN EN DINERO	1	1,61%
CONCEPTOS Y/O DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS	1	1,61%
INFORMACIÓN GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	1	1,61%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	1	1,61%
Total general	62	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Teniendo en cuenta la actualización realizada en el sistema Bogotá Te Escucha en cuanto a la reclasificación de los subtemas, se unificaron los conceptos de “certificación de riesgo” y “solicitud de certificación de riesgo”, como también “visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con “solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo”.

Por lo anterior, la gráfica y tabla anteriores, reflejan que los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “certificación de riesgo” con el cincuenta (50%), seguido de “visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el diez y nueve punto treinta y cinco (19,35%), “certificación de afectación por emergencia y/o desastre” con el nueve punto sesenta y ocho (9,68%) y “ayuda humanitaria de carácter pecuniario” con el ocho punto cero seis (8,06%).

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “gestión del talento humano” e “información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos” con el tres punto veintitrés (3,23%) y por último con el uno punto sesenta y uno (1,61%) “Bogotá solidaria en casa – expedición del certificado de donación en dinero”, “conceptos y/o diagnósticos técnicos”, “información geográfica mapas cobertura y servicios geográficos” y “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”.

5. Traslado por no competencia

En este componente se 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 julio de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
IDPYBA	3	33,33%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	33,33%
ACUEDUCTO - EAB	1	11,11%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	11,11%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	11,11%
Total general	9	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia nueve (9) peticiones relacionadas con temas como: usuaria informa presencia de perros peligrosos sin bozal que atacaron a su gatita, usuaria de queja del servicio ineficiente de la policía por mordedura de un canino y no tomaron acciones, ciudadano reporta invasión del espacio público por vendedores ambulantes que obstaculizan el tráfico y generan inseguridad, afectación en vías por raíces de árboles, empresa de furgones que representan peligro para la comunidad ya se presentó una explosión en la que acudieron bomberos y no se tomaron medidas, filtraciones de agua por debajo y encima de la vía, llamadas a la policía por la presencia de recicladores que arrojaron escombros en la vía pública a la entrada de un conjunto residencial 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 julio 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 julio de 2021

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	1	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 2021

En este periodo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS un (1) requerimiento ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	61	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 2021

En el mes de julio se emitieron respuestas definitivas a sesenta 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 julio de 2021, fue de treinta y cuatro (34) días hábiles. Sin embargo, la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta se encuentra en 35,52, y derecho de petición de interés general a 41 y derecho de petición de interés particular a 32 días hábiles.

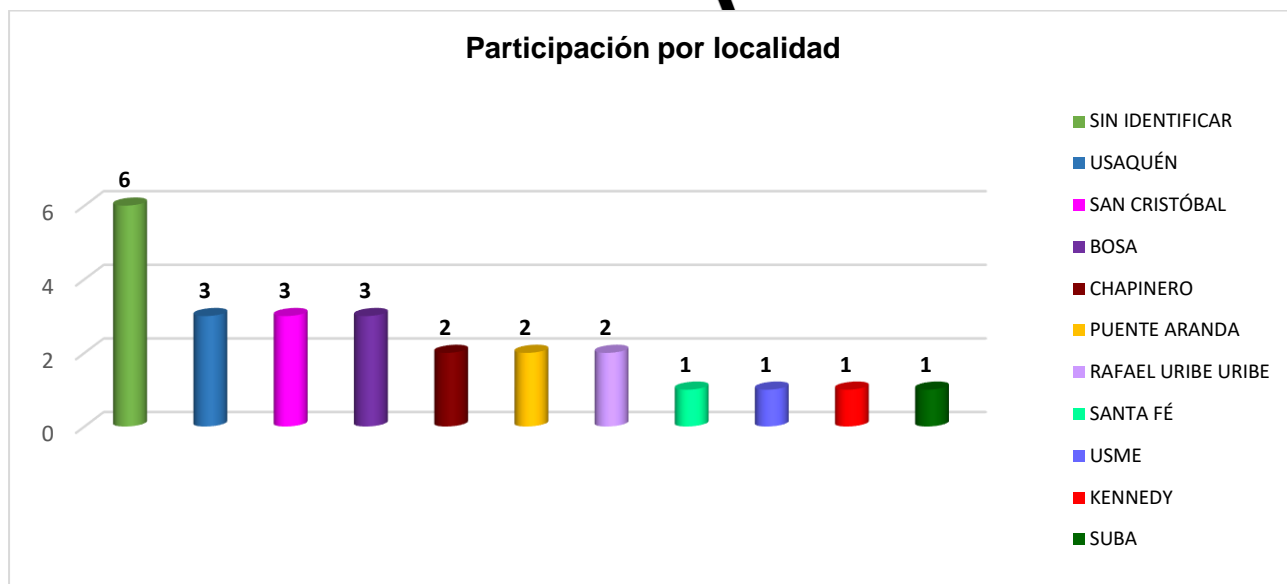
Una vez analizadas las solicitudes que excedieron el tiempo de acuerdo al término de ley, se tomaran acciones que contribuyan a un seguimiento más concreto con las áreas que intervienen en el proceso tanto de radicación como quienes emiten las respuestas con el fin de mejorar los tiempos.

Tiempo promedio de respuesta				
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	35,52	41,00	32,00	34,23
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	0,00
Total general	35,52	41,00	32,00	34,23

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio 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. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el veinticuatro (24%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades de Usaquén, San Cristóbal y Bosa representan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el doce (12%), seguido de las localidades de Chapinero, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe con el ocho (8%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Santa Fé, Usme, Kennedy y Suba con el cuatro (4%) respectivamente.

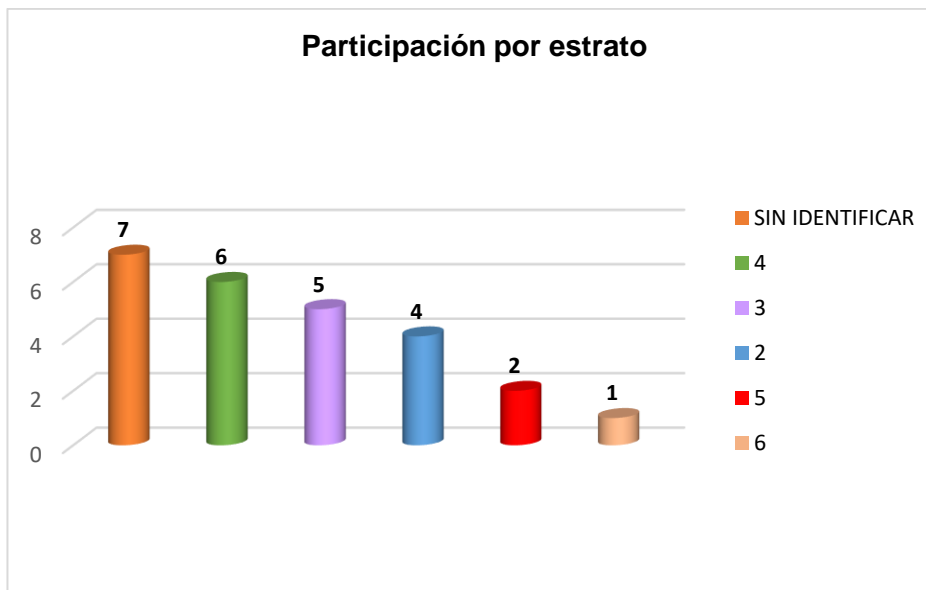
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	6	24,00%
USAQUÉN	3	12,00%
SAN CRISTÓBAL	3	12,00%
BOSA	3	12,00%
CHAPINERO	2	8,00%
PUENTE ARANDA	2	8,00%
RAFAEL URIBE URIBE	2	8,00%
SANTA FÉ	1	4,00%
USME	1	4,00%
KENNEDY	1	4,00%
SUBA	1	4,00%
Total general	25	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

10. Participación por estrato

La siguiente gráfica muestra la participación por estrato de la ciudadanía que interpuso requerimientos dirigidos al IDIGER para el mes de julio:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	7	28,00%
4	6	24,00%
3	5	20,00%
2	4	16,00%
5	2	8,00%
6	1	4,00%
Total general	25	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

La gráfica y tabla anterior muestran que el veintiocho (28%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras que el estrato 4 cuenta con el veinticuatro (24%), el estrato 3 con el veinte (20%), el estrato 2 con el diez y seis (16%), el estrato 5 con el ocho (8%) y por último el estrato 6 con el cuatro (4%).

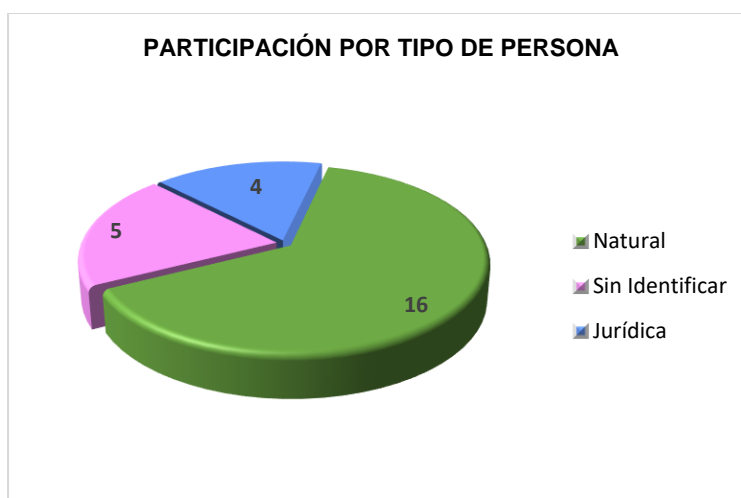
11. Participación por requirente

En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
Natural	16	64%
Sin Identificar	5	20%
Jurídica	4	16%
Total general	25	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el sesenta y cuatro (64%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veinte (20%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el diez y seis (16%) como persona jurídica.

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	20	80%
Anónimo	5	20%
Total general	25	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

En el mes de julio se evidenció que el ochenta (80%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el veinte (20%) de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registró la información necesaria para ser identificado claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2021

13. Conclusiones y recomendaciones

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

En este periodo se registraron veinticinco (25) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, ciento una (101) solicitudes adicionales 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” y “derecho de petición de interés particular” con el cuarenta y cuatro (44%), y la modalidad utilizada con menos frecuencia fue “derecho de petición de interés general” con el doce (12%).



Se emitió respuesta definitiva a sesenta y dos (62) requerimientos de los cuales, una (1) corresponde al periodo actual y sesenta y una (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.

Teniendo en cuenta la actualización realizada en el sistema Bogotá Te Escucha en cuanto a la reclasificación de los subtemas, se unificaron los conceptos de “*certificación de riesgo*” y “*solicitud de certificación de riesgo*”, como también “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con “*solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo*”. Así las cosas, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*certificación de riesgo*” con el cincuenta (50%), seguido de “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el diez y nueve punto treinta y cinco (19,35%).

Se evidenció para este periodo que se realizó el traslado de nueve (9) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: usuaria informa presencia de perros peligrosos sin bozal que atacaron a su gatita, usuaria de queja del servicio ineficiente de la policía por mordedura de un canino y no tomaron acciones, ciudadano reporta invasión del espacio público por vendedores ambulantes que obstaculizan el tráfico y generan inseguridad, afectación en vías por raíces de árboles, empresa de furgones que representan peligro para la comunidad ya se presentó una explosión en la que acudieron bomberos y no se tomaron medidas, filtraciones de agua por debajo y encima de la vía, llamadas a la policía por la presencia de recicladores que arrojaron escombros en la vía pública a la entrada de un conjunto residencial.

También se identificó que el veinticuatro (24%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como tampoco el veintiocho (28%) no registró el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el ochenta (80%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo promedio de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de treinta y cuatro (34) días hábiles. Sin embargo, la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, se encuentra en 35,52, derecho de petición de interés general a 41 y derecho de petición de interés particular a 32 días hábiles. Lo anterior debido a que del total de los requerimientos de cada tipo de petición, algunas respuestas ocasionaron el incremento del promedio total.

Una vez analizadas las solicitudes que excedieron el tiempo de acuerdo al término de ley, se tomaran acciones que contribuyan a un seguimiento más concreto con las áreas que intervienen en el proceso tanto de radicación como quienes emiten las respuestas con el fin de mejorar los tiempos.

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) Socialización de piezas informativas a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, con recomendaciones generales para dar respuesta a los requerimientos del Sistema Bogotá Te Escucha. Estas piezas gráficas son enviadas con cada uno de los requerimientos a las áreas o dependencias que deba emitir la respuesta.

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) 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		19/08/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		19/08/2021
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.			