



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

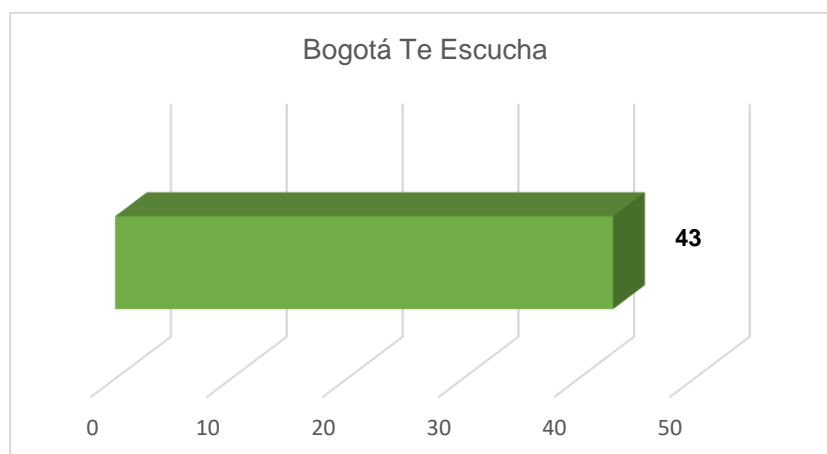
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de abril de 2021.

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 abril de 2021.

Para este periodo se analizarán cuarenta y tres (43) 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 abril de 2021
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2021

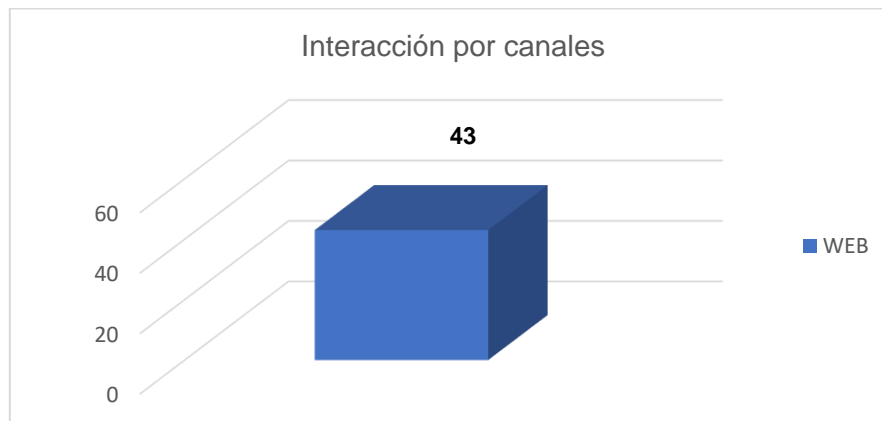
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, treinta y nueve (39) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	43	52%
Recibidas	39	48%
Total General	82	100%

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

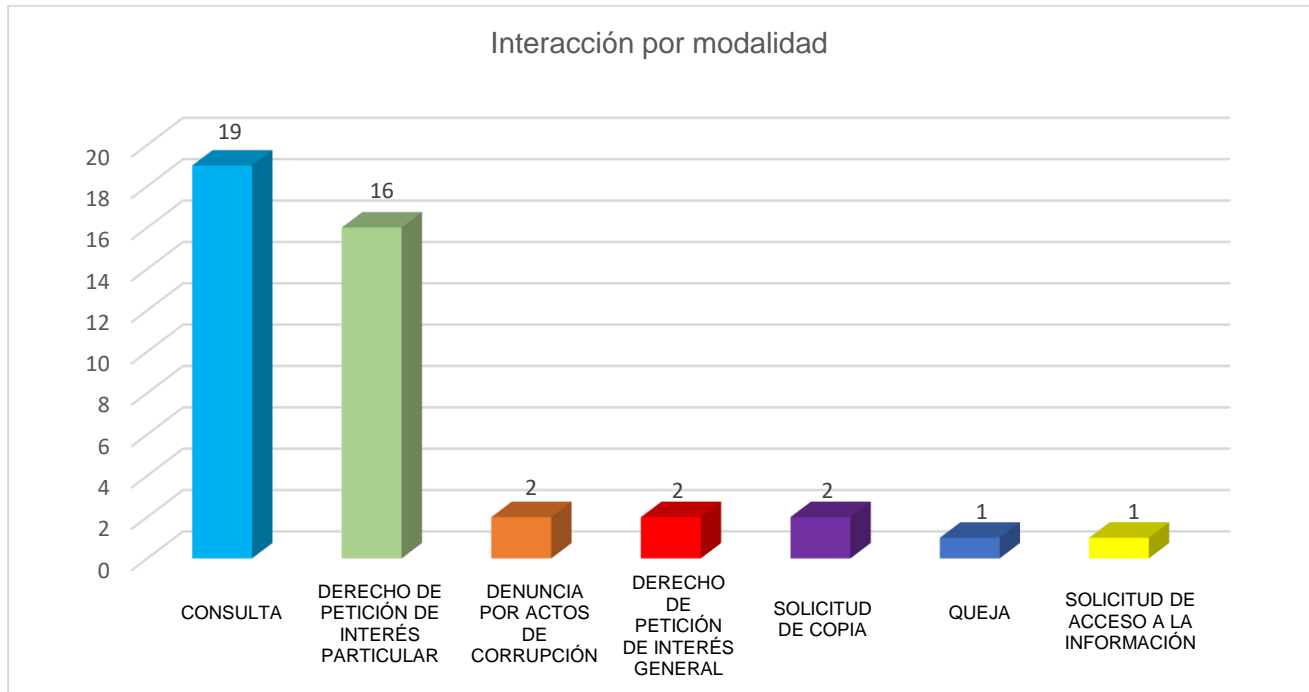


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2021

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	19	44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	37%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	5%
SOLICITUD DE COPIA	2	5%
QUEJA	1	2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2%
Total general	43	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

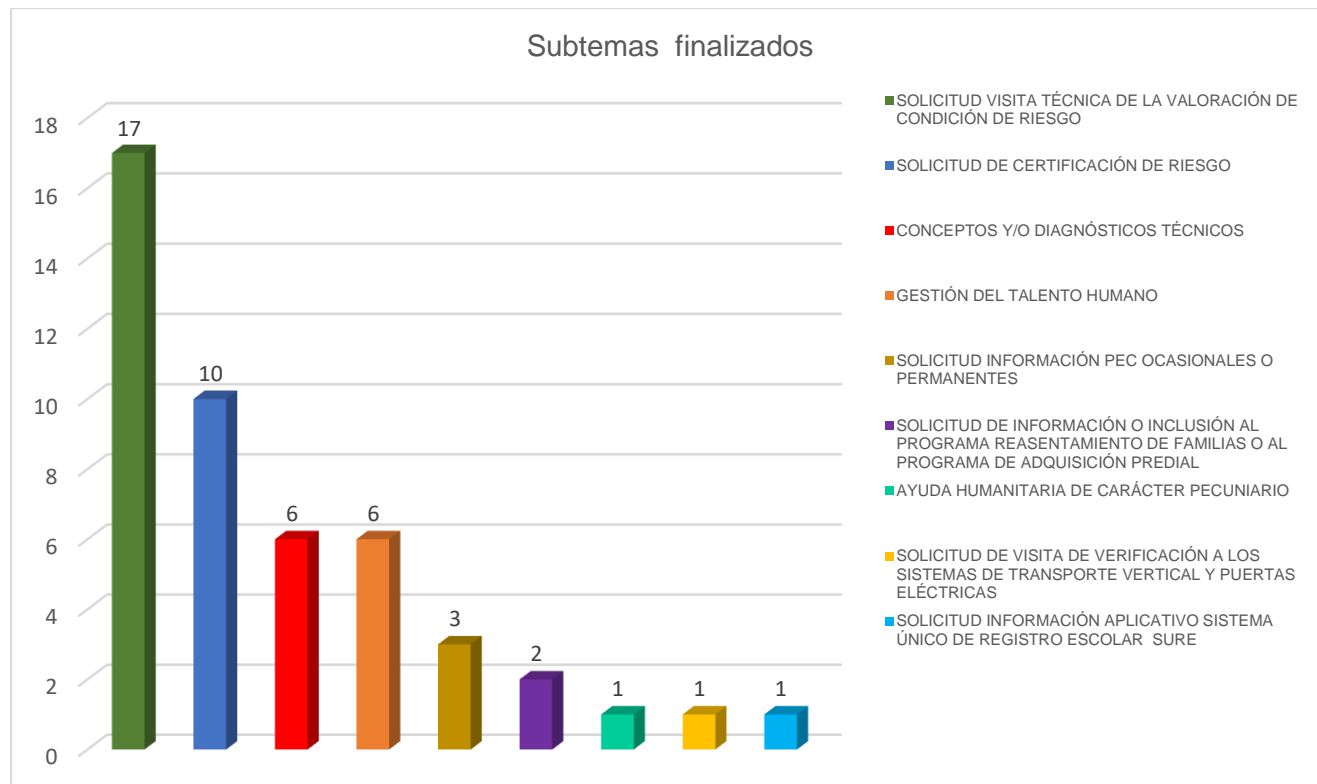
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2021

Para este periodo las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “*consulta*” con un porcentaje del cuarenta y cuatro (44%) y “*derecho de petición de interés particular*” con un treinta y siete (37%). Con un cinco (5%) se encuentran “*denuncia por actos de corrupción*”, “*derecho de petición de interés general*” y “*solicitud de copia*”.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*queja*” y “*solicitud de acceso a la información*” con el dos (2%) cada una.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de cuarenta y siete (47) 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 abril y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO	17	36,17%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	10	21,28%
CONCEPTOS Y/O DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS	6	12,77%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	12,77%
SOLICITUD INFORMACIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	3	6,38%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	2	4,26%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1	2,13%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	1	2,13%
SOLICITUD INFORMACIÓN APLICATIVO SISTEMA ÚNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	2,13%
Total general	47	100%

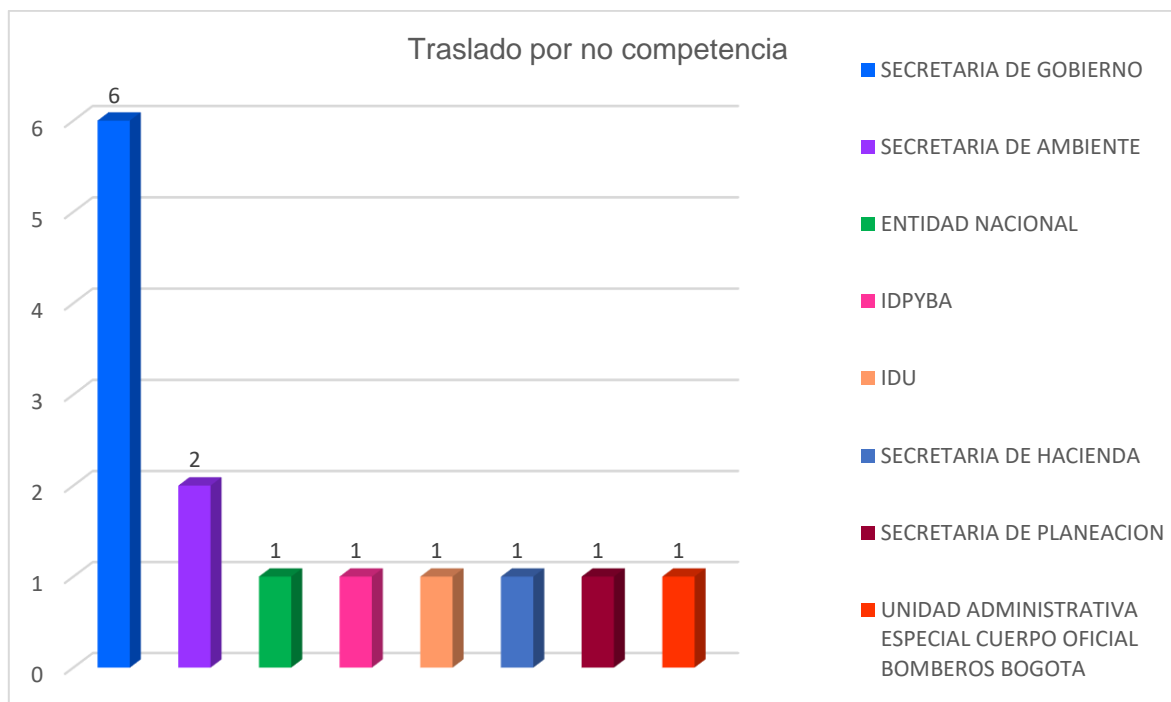
Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril 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 treinta y seis (36%), seguido de “solicitud de certificación de riesgo” con el veintiuno (21%) y con el trece (13%) “conceptos y/o diagnósticos técnicos” y “gestión del talento humano”. Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “solicitud información PEC ocasionales o permanentes” con el seis (6%), “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” con el cuatro (4%) y por último con el dos (2%) “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE”.

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 abril de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	43%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	14%
ENTIDAD NACIONAL	1	7%
IDPYBA	1	7%
IDU	1	7%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	7%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	7%
Total general	14	100%

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

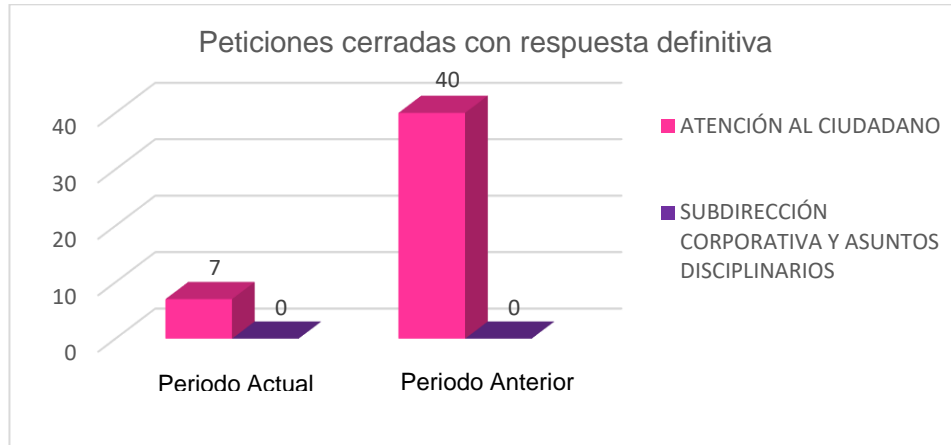
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante el mes de abril la entidad trasladó por no competencia seis (6) peticiones relacionadas con temas como: petición e invitación para el levantamiento del suelo protegido barrio San Benito, solicitud de informe especial de policía, árboles que se encuentran afectando la red eléctrica y pinos que están por caerse, ciudadanía se queja porque ha llamado a la línea 123 y la policía no se ha hecho presente porque un perro mordió a un adulto mayor, solicitud de reparación de andenes que han generado caídas a los ciudadanos, vendedores ambulantes y presunta venta de estupefacientes, 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 abril 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 abril de 2021

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	7	100%

Tabla No. 5 Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2021

Durante el mes de abril el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS siete (7) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	40	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	40	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2021

En este periodo se emitieron respuestas definitivas a cuarenta (40) 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 abril de 2021, fue de veintisiete (27) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, como se refleja a continuación.

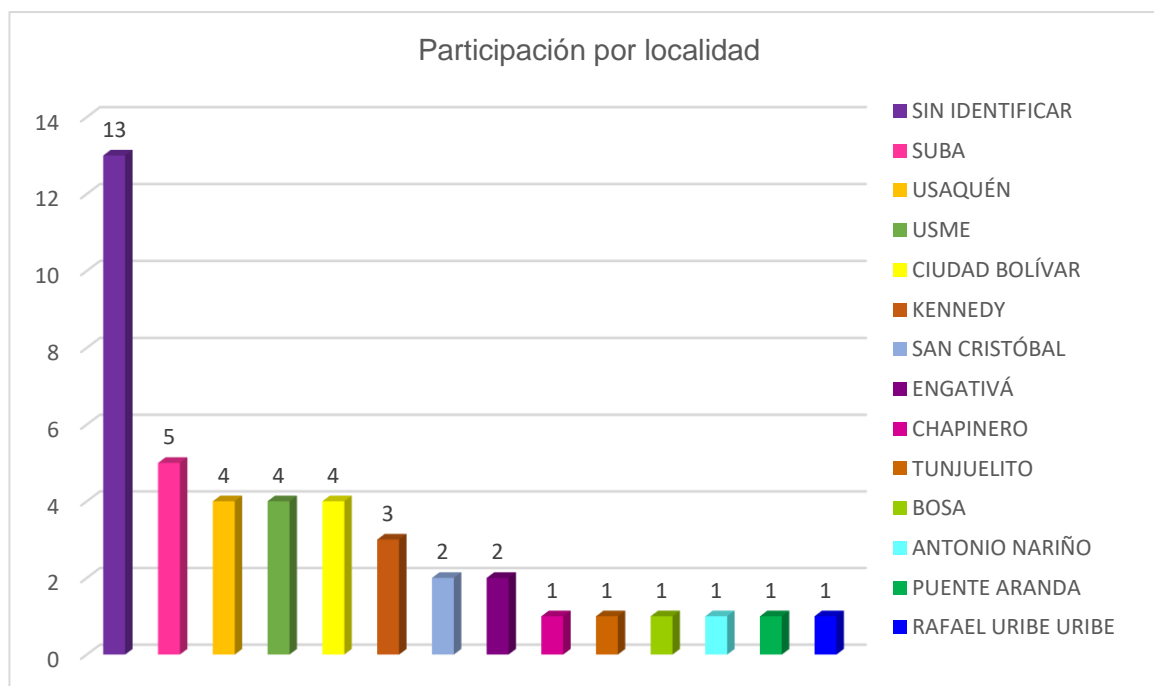
Tiempo promedio de respuesta						
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28,24	19,33	26,87	34,00	26,67	27,26
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS						
Total general	28,24	19,33	26,87	34,00	26,87	27,26

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

- Para este periodo el treinta (30%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Suba representa el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con un doce (12%), seguido de las localidades Usaquén, Usme y Ciudad Bolívar con un nueve (9%) con el siete (7%) se encuentra la localidad de Kennedy y con cinco (5%) las localidades de San Cristóbal y Engativá.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Chapinero, Tunjuelito, Bosa, Antonio Nariño, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

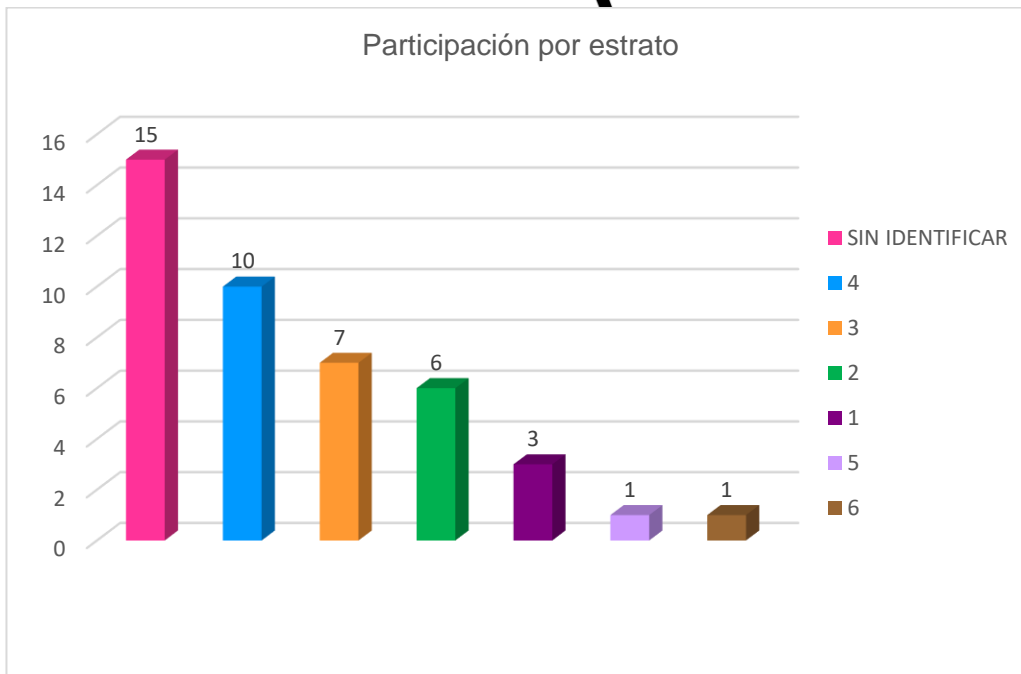
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	13	30%
SUBA	5	12%
USAQUÉN	4	9%
USME	4	9%
CIUDAD BOLÍVAR	4	9%
KENNEDY	3	7%
SAN CRISTÓBAL	2	5%
ENGATIVÁ	2	5%
CHAPINERO	1	2%
TUNJUELITO	1	2%
BOSA	1	2%
ANTONIO NARIÑO	1	2%
PUENTE ARANDA	1	2%
RAFAEL URIBE URIBE	1	2%
Total general	43	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

10. Participación por estrato

Para el mes de abril 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 Abril de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	15	35%
4	10	23%
3	7	16%
2	6	14%
1	3	7%
5	1	2%
6	1	2%
Total general	43	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

La gráfica y tabla anterior reflejan que el treinta y cinco (35%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras que el estrato 4 cuenta con el veintitrés (23%), el estrato 3 el diez y seis (16%), el estrato 2 el catorce (14%), el estrato 1 el siete (7%) y por último los estratos 5 y 6 con (2%) respectivamente.

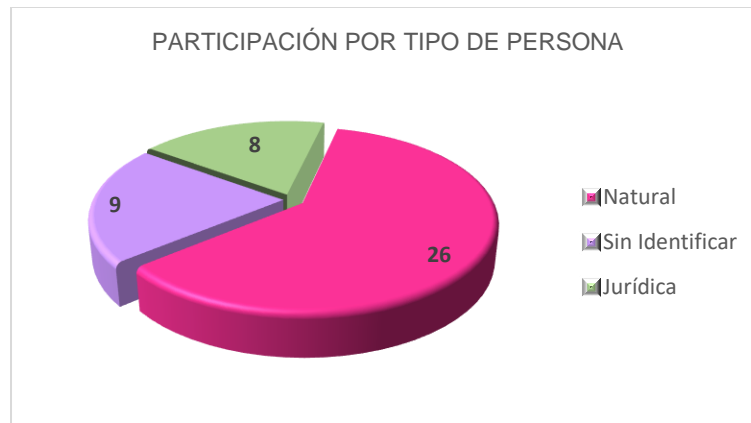
11. Participación por requirente

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	26	60%
Sin Identificar	9	21%
Jurídica	8	19%
Total general	43	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el sesenta (60%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veintiuno (21%) no se identificó, mientras el diez y nueve (19%) se identificó como persona jurídica al momento de realizar la petición.

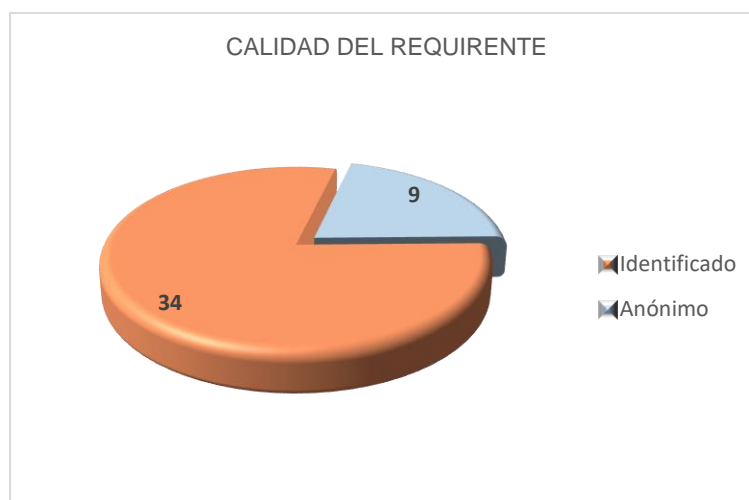
12. Calidad de requirente

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	34	79%
Anónimo	9	21%
Total general	43	100%

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

En el mes de abril se evidenció que el setenta y nueve (79%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el veintiuno (21%) 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 abril de 2021

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron cuarenta y tres (43) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, 39 solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “consulta” con un porcentaje del cuarenta y cuatro (44%) y “derecho de petición de interés particular” con un treinta y siete (37%) respectivamente. Con un cinco (5%) se encuentran “denuncia por actos de corrupción”, “derecho de petición de interés general” y



“solicitud de copias”. Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “queja” y “solicitud de acceso a la información” con el dos (2%) cada una.

Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y siete (47) requerimientos de los cuales siete (7) correspondían al periodo actual y cuarenta (40) 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 corresponde a solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo con un treinta y seis (36%) seguido de solicitud de certificación de riesgo con el veintiún (21%).

Para este periodo se realizó el traslado de catorce (14) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: petición e invitación para el levantamiento del suelo protegido barrio San Benito, solicitud de informe especial de policía, árboles que se encuentran afectando la red eléctrica y pinos que están por caerse, ciudadanía se queja porque ha llamado a la línea 123 y la policía no se ha hecho presente porque un perro mordió a un adulto mayor, solicitud de reparación de andenes que han generado caídas los ciudadanos, vendedores ambulantes y presunta venta de estupefacientes, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Se identificó que el treinta (30%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como tampoco el treinta y cinco (35%) no registró el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el setenta y nueve (79%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veintisiete (27) 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) 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.

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		12/05/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		13/05/2021
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.			