



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

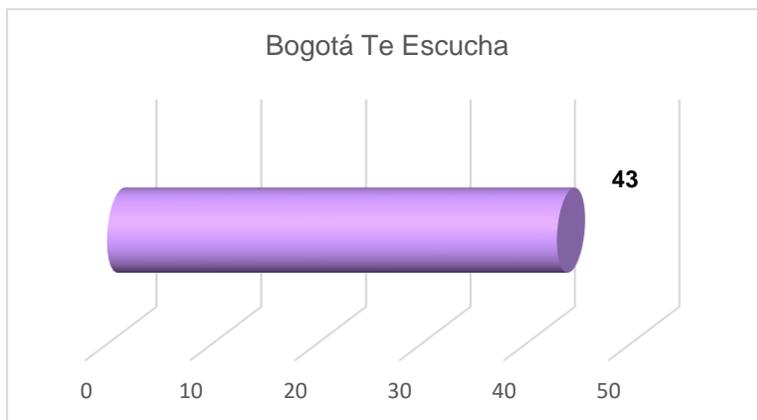
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de marzo de 2021.

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

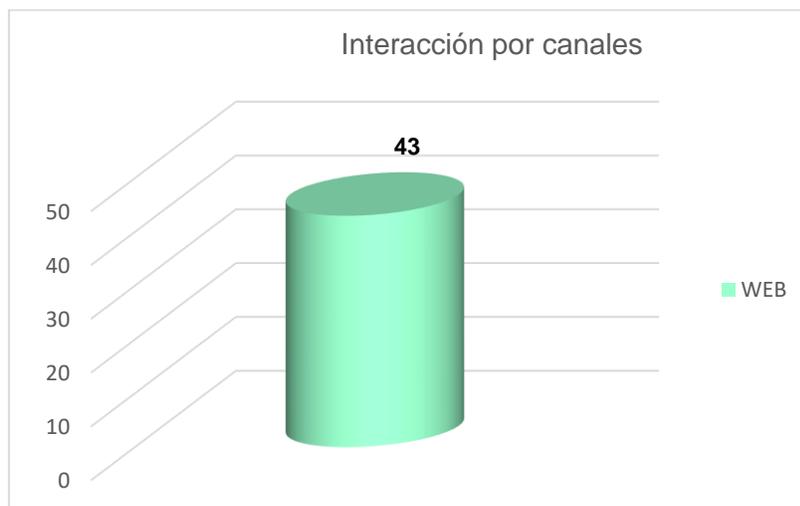
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, cincuenta y nueve (59) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	43	42%
Recibidas	59	58%
Total General	102	100%

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

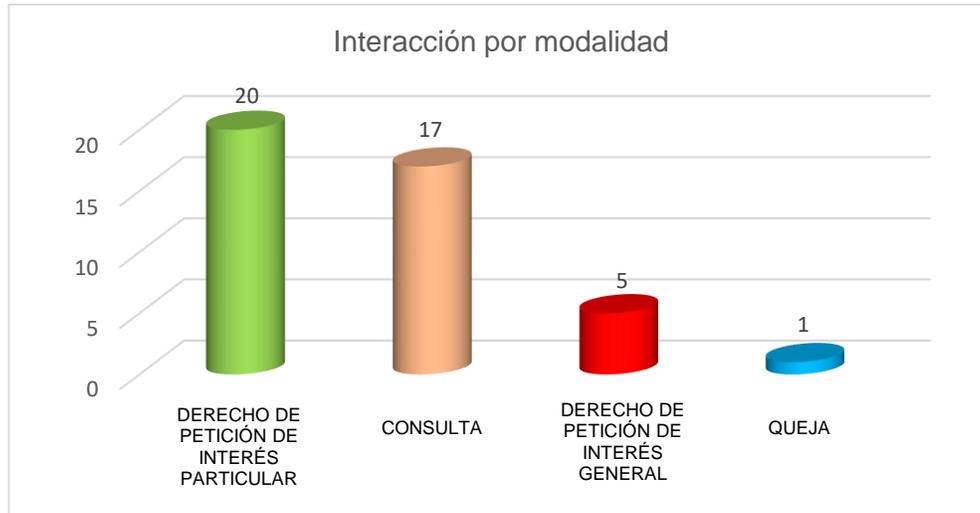


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2021

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20	47%
CONSULTA	17	40%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	12%
QUEJA	1	2%
Total general	43	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

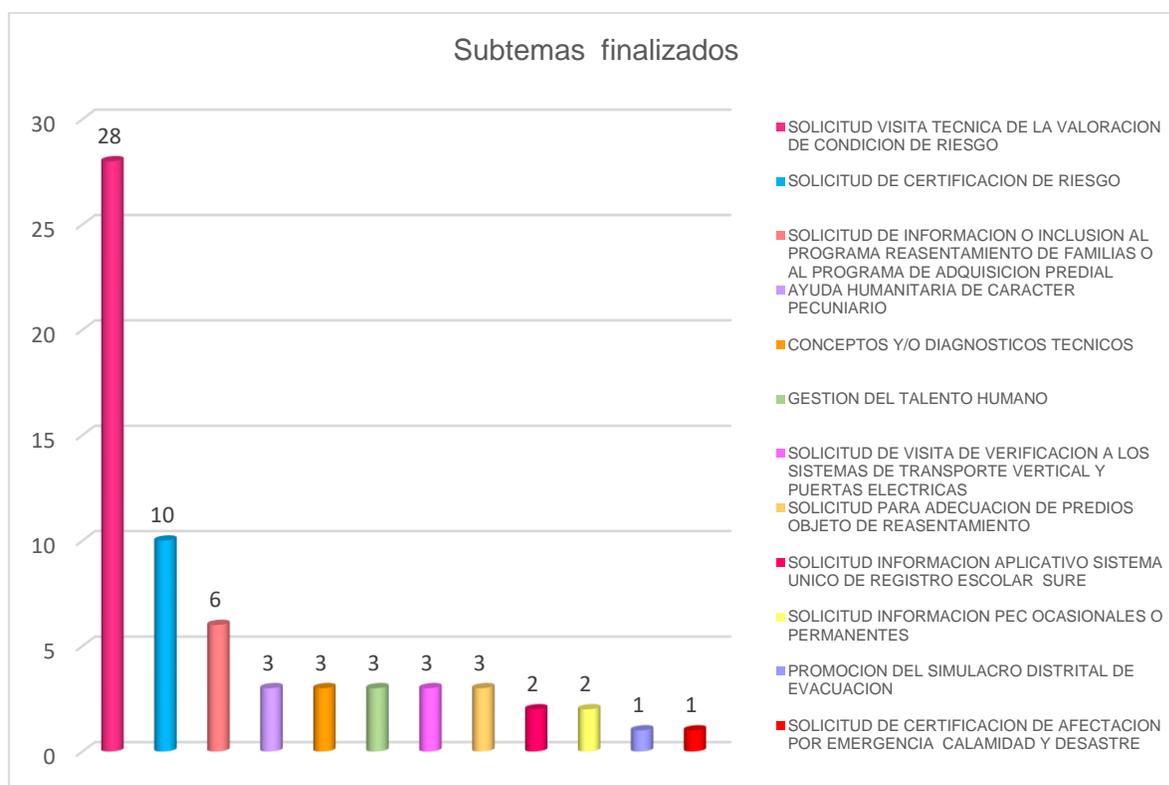
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2021

Para este periodo las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “*derecho de petición de interés particular*” con un porcentaje del cuarenta y siete (47%)” y “*consulta*” con un cuarenta (40%) respectivamente.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*derecho de petición de interés general*” con el doce (12%) y por último “*Queja*” con el dos (2%).

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de sesenta y cinco (65) 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 marzo 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 2021

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	28	43%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	10	15%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	6	9%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	3	5%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	3	5%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	5%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	3	5%

SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	3	5%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	2	3%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	2	3%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	2%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA CALAMIDAD Y DESASTRE	1	2%
Total general	65	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 “solicitud de certificación de riesgo” con el quince (15%) y con el nueve (9%) “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial”.

Los subtemas menos requeridos fueron “ayuda humanitaria de carácter pecuniario”, “conceptos y/o diagnósticos técnicos”, “gestión de talento humano”, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento” con el cinco (5%) respectivamente, con el tres (3%) “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE” y “solicitud información PEC ocasionales o permanentes”, por último con el dos (2%) “promoción del simulacro distrital de evacuación” y “solicitud de certificación de afectación por emergencia calamidad y desastre”.

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 marzo de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	28%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	28%
ACUEDUCTO - EAB	2	11%
IDPYBA	2	11%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6%
SECRETARIA DE SALUD	1	6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	6%
Total general	18	100%

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

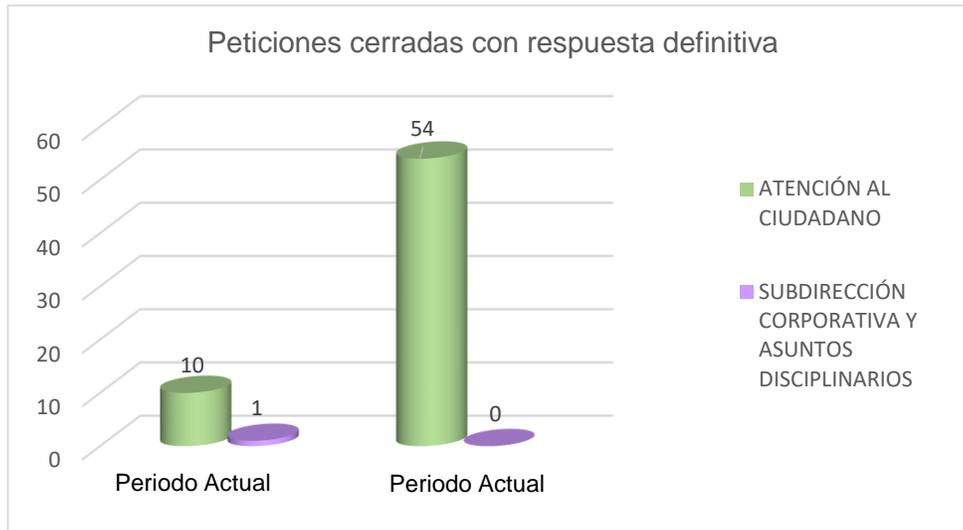
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia diez y ocho (18) peticiones relacionadas con temas como: individuo arbóreo hizo colapsar tubo de drenaje de aguas lluvias en los parqueaderos, llamadas a la línea 123 reportando maltrato animal, centro ilegal de reciclaje ocasiona problemas de salubridad, reportes de lotes vacíos utilizados para quemas prohibidas lo ha reportado a la línea 123 sin obtener respuesta, construcciones de viviendas sin cumplimiento de estándares de seguridad industrial, camiones que se estacionan en vía cerrada impidiendo ingreso de ambulancias, solicitud de radicados de llamadas a la línea 123 reportando el ingreso de aguas negras a las viviendas que generan malos olores, 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 marzo 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 marzo de 2021

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	91%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	9%
Total general	11	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 marzo de 2021

Durante el mes de marzo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS once (11) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	54	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	54	100%

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

En este periodo se emitieron respuestas definitivas a cincuenta y cuatro (54) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

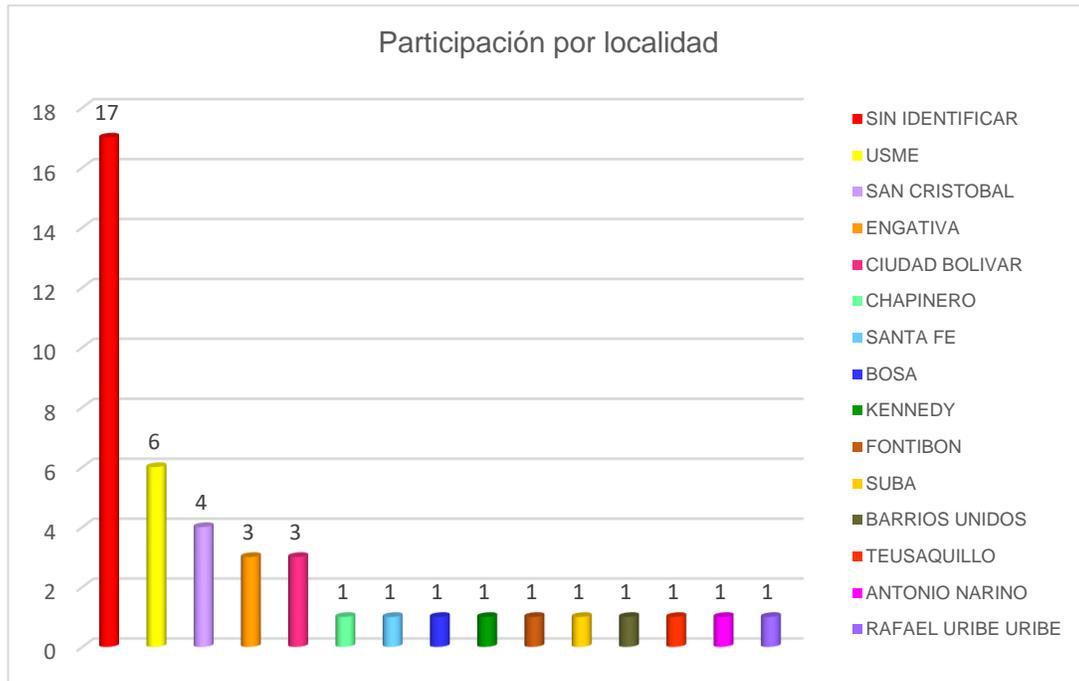
Teniendo en cuenta las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de marzo de 2021, fue de veinticinco (25) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, como se 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD COPIA	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28		16	24	1	23	33	30	25
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		7							7
Total general	28	7	16	24	1	23	33	30	25

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 marzo de 2021

- Para este periodo el cuarenta (40%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Usme representa el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con un catorce (14%), seguido de la localidad de San Cristóbal con un nueve (9%) y la localidades de Engativá y Ciudad Bolívar con el siete (7%) respectivamente.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en el mes de marzo fueron: Santa Fe, Bosa, Kennedy, Fontibón, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	17	40%
USME	6	14%
SAN CRISTOBAL	4	9%
ENGATIVA	3	7%
CIUDAD BOLIVAR	3	7%
CHAPINERO	1	2%
SANTA FE	1	2%
BOSA	1	2%
KENNEDY	1	2%
FONTIBON	1	2%

SUBA	1	2%
BARRIOS UNIDOS	1	2%
TEUSAQUILLO	1	2%
ANTONIO NARINO	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 Marzo 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 Secretaría General para Marzo de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
2	16	37%
SIN IDENTIFICAR	12	28%
4	6	14%
3	4	9%
5	3	7%
1	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 Secretaría General para Marzo de 2021

La gráfica y tabla anteriores reflejan que el mayor número de peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER corresponden al estrato 2 con un treinta y siete (37%), el veintiocho (28%) de los ciudadanos no identificaron el estrato, mientras que el estrato 4 cuenta con el catorce (14%), el estrato 5 el siete (7%) y por último los estratos 1 y 6 el dos (2%) respectivamente.

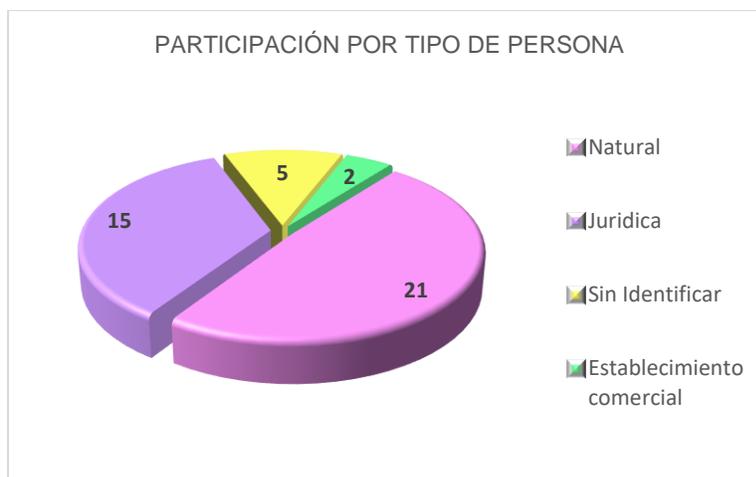
11. Participación por requirente

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	21	49%
Jurídica	15	35%
Sin Identificar	5	12%
Establecimiento comercial	2	5%
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 Marzo de 2021



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el cuarenta y nueve (49%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el treinta y cinco (35%) como persona jurídica, el doce (12%) no se identificó, mientras el cinco (5%) se identificó como establecimiento comercial 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	38	88%
Anónimo	5	12%
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 febrero de 2021

En el mes de marzo se evidenció que el ochenta y ocho (88%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el doce (12%) 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 marzo se registraron cuarenta y tres (43) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante y atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, cincuenta y nueve (59) solicitudes que fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades no se tuvieron en cuenta en el presente informe.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron “derecho de petición de interés particular” con el cuarenta y siete (47%), “consulta” con



el cuarenta (40%), con el doce (12%) “derecho de petición de interés general y “queja” con el dos (2%) del total de las peticiones.

Se emitió respuesta definitiva a sesenta y cinco (65) requerimientos de los cuales once (11) correspondían al periodo actual y cincuenta y cuatro (54) 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 solicitud de certificación de riesgo con el quince (15%).

Se evidenció para este periodo que se realizó el traslado de diez y ocho (18) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: individuo arbóreo hizo colapsar tubo de drenaje de aguas lluvias en los parqueaderos, llamadas a la línea 123 reportando maltrato animal, centro ilegal de reciclaje ocasiona problemas de salubridad, reportes de lotes vacíos utilizados para quemas prohibidas lo ha reportado a la línea 123 sin obtener respuesta, construcciones de viviendas sin cumplimiento de estándares de seguridad industrial, camiones que se estacionan en vía cerrada impidiendo ingreso de ambulancias, solicitud de radicados de llamadas a la línea 123 reportando el ingreso de aguas negras a las viviendas que generan malos olores, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Así mismo, se identificó que el cuarenta (40%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, el treinta y siete (37%) de los peticionarios indicaron pertenecer al estrato dos (2) y por último encontramos que el ochenta y ocho (88%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veinticinco (25) 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		16/04/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		16/04/2021
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.			