



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

Para este periodo se analizaron veintiocho (28) 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 noviembre de 2021
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2021

Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, sesenta y una (71) 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 de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	28	28%
Recibidas	71	72%
Total General	99	100%

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

Canales de interacción

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



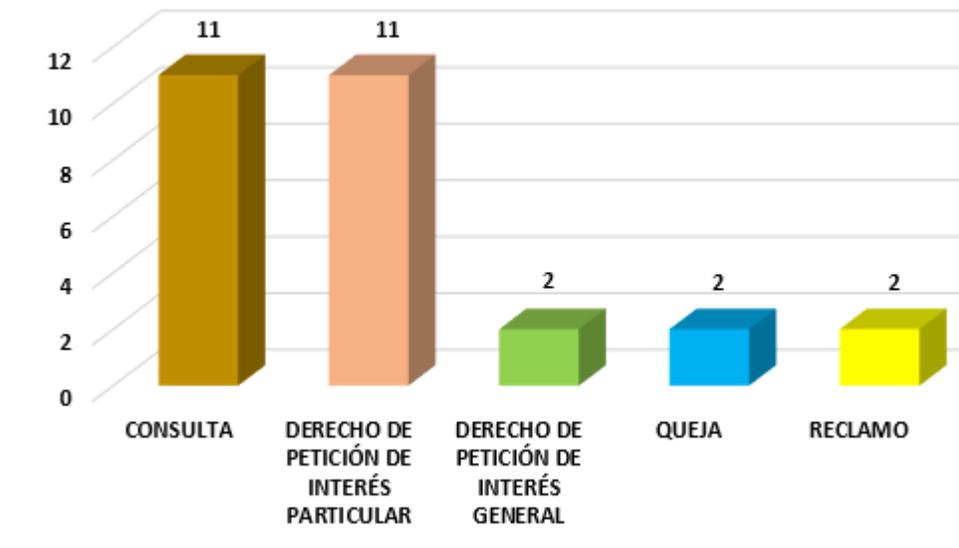
Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2021

En el mes de noviembre el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

2. Tipologías o Modalidades

A continuación, se describen las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos.

Interacción por modalidad



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	11	39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11	39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	7%
QUEJA	2	7%
RECLAMO	2	7%
Total general	28	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

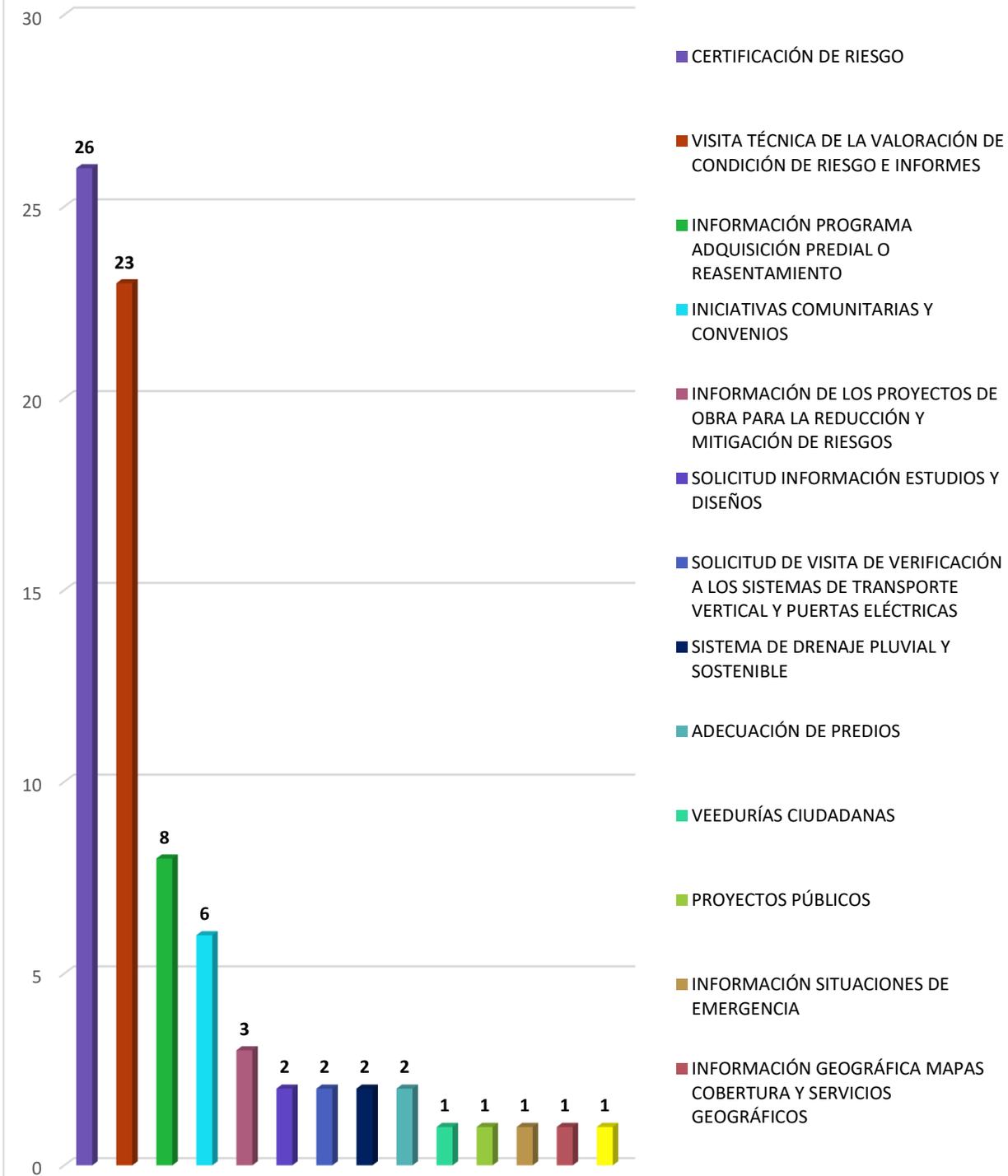
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2021

En el mes de noviembre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con el treinta y nueve (39%), seguido de “Derecho de petición de interés general”, “Queja”, y “reclamo” (7%) respectivamente.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación, se relacionan los subtemas de setenta y nueve (79) 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 noviembre 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 noviembre de 2021

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	26	32,91%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	23	29,11%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	8	10,13%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	6	7,59%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	3	3,80%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	2	2,53%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	2	2,53%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	2,53%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	2	2,53%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	1,27%
PROYECTOS PÚBLICOS	1	1,27%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	1,27%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	1	1,27%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1,27%
Total general	79	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre de 2021

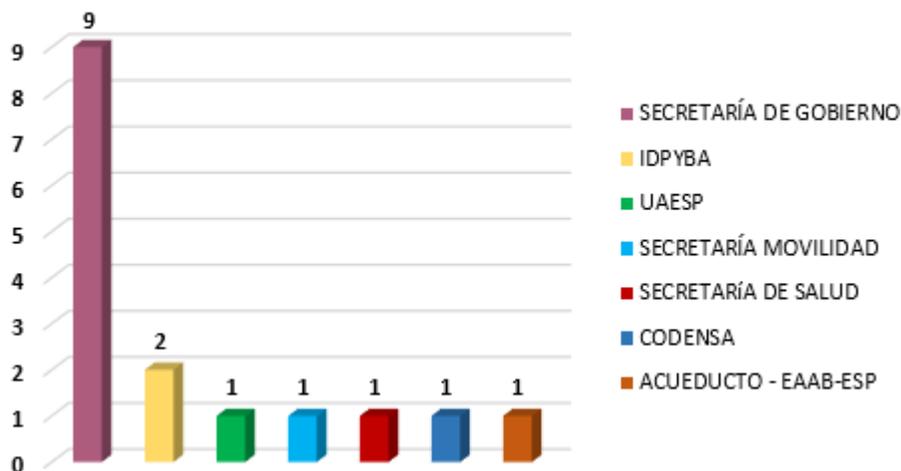
La gráfica y tabla anteriores, reflejan que los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “certificación de riesgo” con el treinta y dos punto noventa y un (32,91%), “visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el veintinueve punto once (29,11%), “información programa adquisición predial o reasentamiento” con el diez punto trece (10,13%), “iniciativas comunitarias y convenios”, con el siete punto cincuenta y nueve (7,59%), “información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos” con el tres punto ochenta (3,80%), “solicitud información estudios de diseños”, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”, “sistema de drenaje pluvial y sostenible”, “adecuación de predios” con el dos punto cincuenta y tres (2,53%).

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “veedurías ciudadanas”, “proyectos públicos”, “información situaciones de emergencia”, “información geográfica mapas cobertura y servicios geográficos”, “gestión del talento humano” con el uno punto veintisiete (1,27%) respectivamente.

4. Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

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

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	9	56,25%
IDPYBA	2	12,50%
UAESP	1	6,25%
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	6,25%
SECRETARÍA DE SALUD	1	6,25%
CODENSA	1	6,25%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	6,25%
Total general	16	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

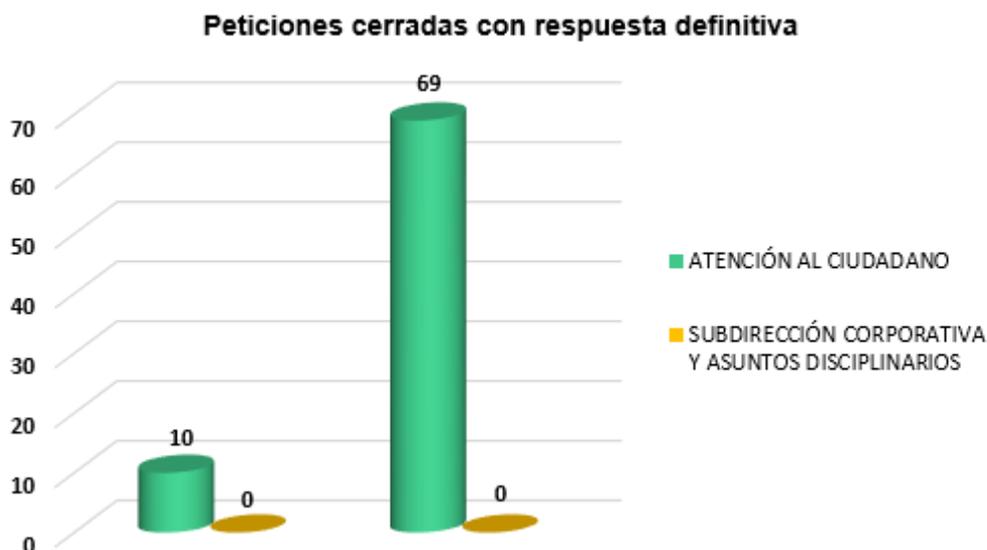
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia diez y seis (16) peticiones relacionadas con temas como: venta ilegal de lotes, solicitud arreglo de vías, grave riesgo de seguridad para niños y personas de cualquier edad parque mundo aventura, semáforo que no funciona correctamente, información de predios si son de propiedad privada o pública, solicitud de número de radicado de llamadas a la línea 123 reportando animales muertos, árboles inclinados, tala de árboles, otros como: empresa de reciclaje que arrojan basuras en la calle, solicitud de inspecciones de especies arbóreas, reportes de maltrato animal, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

5. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado no se asignaron al IDIGER peticiones relacionadas con este subtema.

6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de noviembre 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 noviembre de 2021

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	69
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
Total general	10	69

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 noviembre de 2021

En este periodo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS diez (10) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	69	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%



ATENCIÓN AL CIUDADANO	69	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
Total general	69	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

En el mes de noviembre se emitieron respuestas definitivas a ochenta y nueve (69) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

7. 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 noviembre de 2021, fue de veintitres (23) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

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	27,74	11,89	23,89	23,65
Total general	27,74	11,89	23,89	23,65

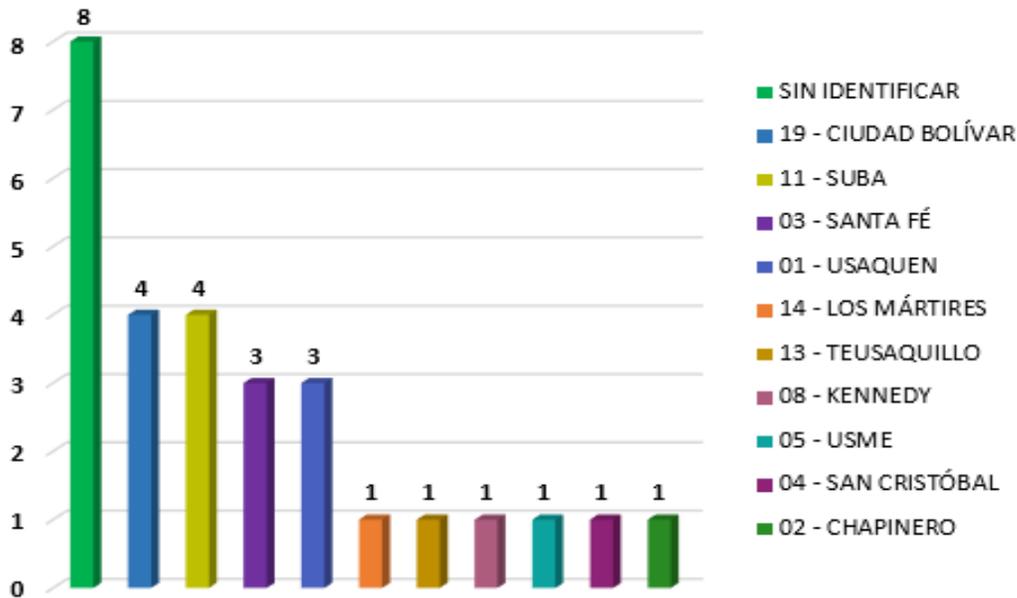
Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

8. 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:

Participación por localidad



Gráfica No. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el veintinueve (29%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades de Ciudad Bolívar y Suba representan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el catorce (14%), seguido de las localidades de Santa Fé y Usaquén con el once (11%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Los Mártires, Teusaquillo, Kennedy, Usme, San Cristóbal y Chapinero con el tres (4%) respectivamente

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	8	29%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	4	14%
11 - SUBA	4	14%
03 - SANTA FÉ	3	11%
01 - USAQUÉN	3	11%
14 - LOS MÁRTIRES	1	4%
13 - TEUSAQUILLO	1	4%
08 - KENNEDY	1	4%
05 - USME	1	4%
04 - SAN CRISTÓBAL	1	4%
02 - CHAPINERO	1	4%
Total general	28	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

9. Participación por estrato

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	11	39%
3	6	21%
1	4	14%
2	4	14%
4	2	7%
6	1	4%
Total general	28	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

La gráfica y tabla anterior muestran que el treinta y nueve (39%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras el veinte uno (21%) pertenecen al estrato 3; por otra parte, los estratos 1 y 2 cuenta con el catorce (14%) y por último los estratos 4 con el siete (7%) y el estrato 6 con el cuatro (4%).

10. 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	18	64%
Sin Identificar	9	32%
Jurídica	1	4%
Total general	28	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que, del total de las peticiones, el setenta y cuatro (64%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el treinta y dos (32%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el cuatro (4%) como persona jurídica.

11. Calidad de requirente

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

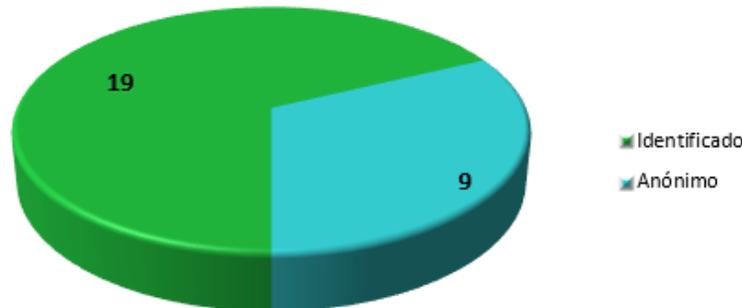
Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	19	68%
Anónimo	9	32%
Total general	28	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

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

En el mes de noviembre se evidenció que el sesenta y ocho (68%) de los ciudadanos se identificaron con nombre propio, mientras que el treinta y dos (32%) de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificado claramente.

CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente

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

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- En este periodo se registraron veinte ocho (28) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y un (71) 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 treinta y nueve (39%), seguido de “Derecho de petición de interés general”, “Queja”, y “reclamo” (7%) respectivamente.
- Se emitió respuesta definitiva a setenta y nueve (79) requerimientos de los cuales, diez (10) corresponden al periodo actual y sesenta y nueve (69) 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.
- Los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “certificación de riesgo” con el treinta y dos punto noventa y un (32,91%), “visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” con el veintinueve punto once (29,11%), “información programa adquisición predial o reasentamiento” “información programa adquisición predial o reasentamiento” con el diez punto trece (10,13%).
- Para este periodo se realizó el traslado de diez y seis (16) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: venta ilegal de lotes, solicitud arreglo de vías, grave riesgo de seguridad para niños y personas de cualquier edad



parque mundo aventura, semáforo que no funciona correctamente, información de predios sin son de propiedad privada o pública, solicitud de número de radicado de llamadas a la línea 123 reportando animales muertos, árboles inclinados, tala de árboles, otros como: empresa de reciclaje que arrojan basuras en la calle, solicitud de inspecciones de especies arbóreas, reportes de maltrato animal.

- También se identificó que el veinte nueve (29%) de los solicitantes no registro la localidad de los hechos, por otra parte, las localidades que obtuvo el mayor número de requerimientos con el catorce (14%) fueron Suba y Ciudad Bolívar, seguidos por Santa Fe y Usaquén con un once (11%) y por último encontramos que las localidades de los Mártires, Teusaquillo, San Cristóbal, Chapinero, Usme y Kennedy registra el cuatro (4%) de las solicitantes que se identificó al momento de registrar su petición.
- El tiempo promedio de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de veintitrés (23) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. Con el fin dar cumplimiento a los tiempos establecidos, se continuaron tomando las acciones pertinentes en busca de mejorar los tiempos de respuesta identificando en cuál de los procesos que intervienen se debe realizar un seguimiento más concreto, ya sea el proceso de radicación o las áreas que emiten la respuesta.

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.
- b. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares.
- c. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.
- d. Socialización y capacitación a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER sobre el manejo adecuado de las peticiones ciudadanas a través de video capsulas y charlas.
- e. Capacitación funcional en el manejo del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha por parte de la Secretaría General de la Alcaldía mayor, a los colaboradores delegados para su administración en cada una de las dependencias.
- f. Mesa de trabajo con las diferentes dependencias para proyectar y organizar una respuesta automática, la cual permitirá optimizar el índice de oportunidad de aquellas peticiones que deban adelantar gestiones como visitas, consultas, conceptos de otras



entidades etc. En el mensaje automático la ciudadanía encontrará el número del radicado en el sistema interno para que realice el seguimiento a su solicitud a través del link <https://www.idiger.gov.co/consultacorrespondencia>, de forma telefónica a los teléfonos 4292800 o 3232079154 y de forma presencial en nuestro punto de servicio ubicado en la Diagonal 47 No 77 A 09 In 11 de lunes a viernes en el horario de atención de 7:30 am a 4:30 p.m.

- g. Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.
- h. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.
- i. Capacitar a los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD. (a solicitud de las dependencias o por demanda).
- j. Elaboración de un plan de mejoramiento para el manejo de las peticiones ciudadanas.

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,

MARIA EUGENIA ROJAS TOVAR

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy de Pilar Cubillos Rodríguez Profesional Contratista		13/12/2021
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		13/11/2021
Revisó 2:	Dra. Aura María Franco Reyes - Abogada Contratista SCAS		14/12/2021
Aprobó:			
CC:	No aplica		
Anexos	No aplica		
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 del Director General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER.			