



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

Para este periodo se analizaron treinta y tres (33) 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 octubre de 2021

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

Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, sesenta y cuatro (64) 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	33	34%
Recibidas	64	66%
Total General	97	100%

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

Canales de interacción

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



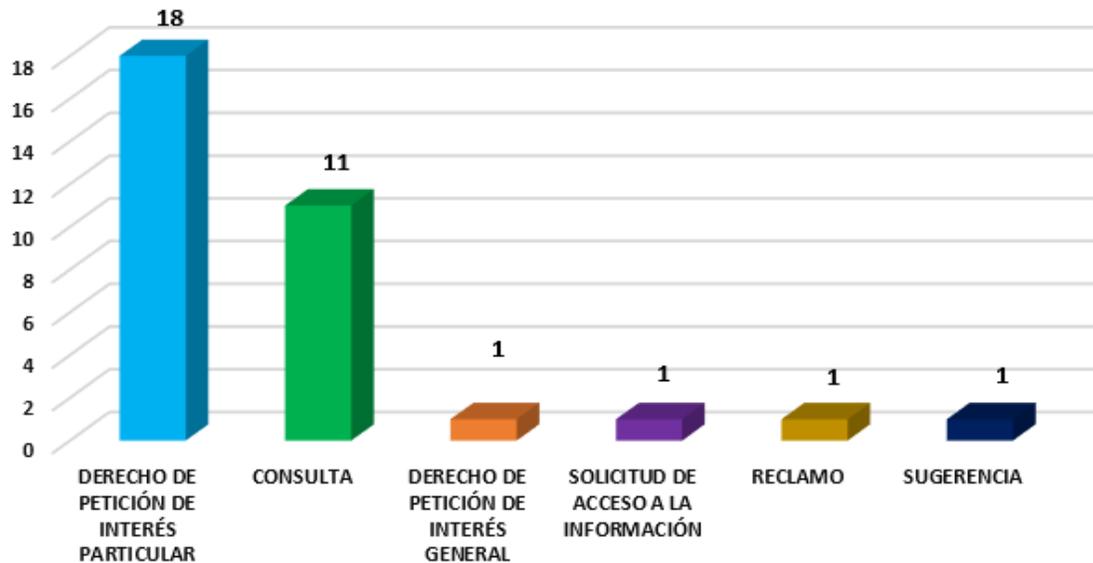
Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2021

En el mes de octubre 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 octubre de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	55%
CONSULTA	11	33%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3%
RECLAMO	1	3%
SUGERENCIA	1	3%
Total general	33	100%

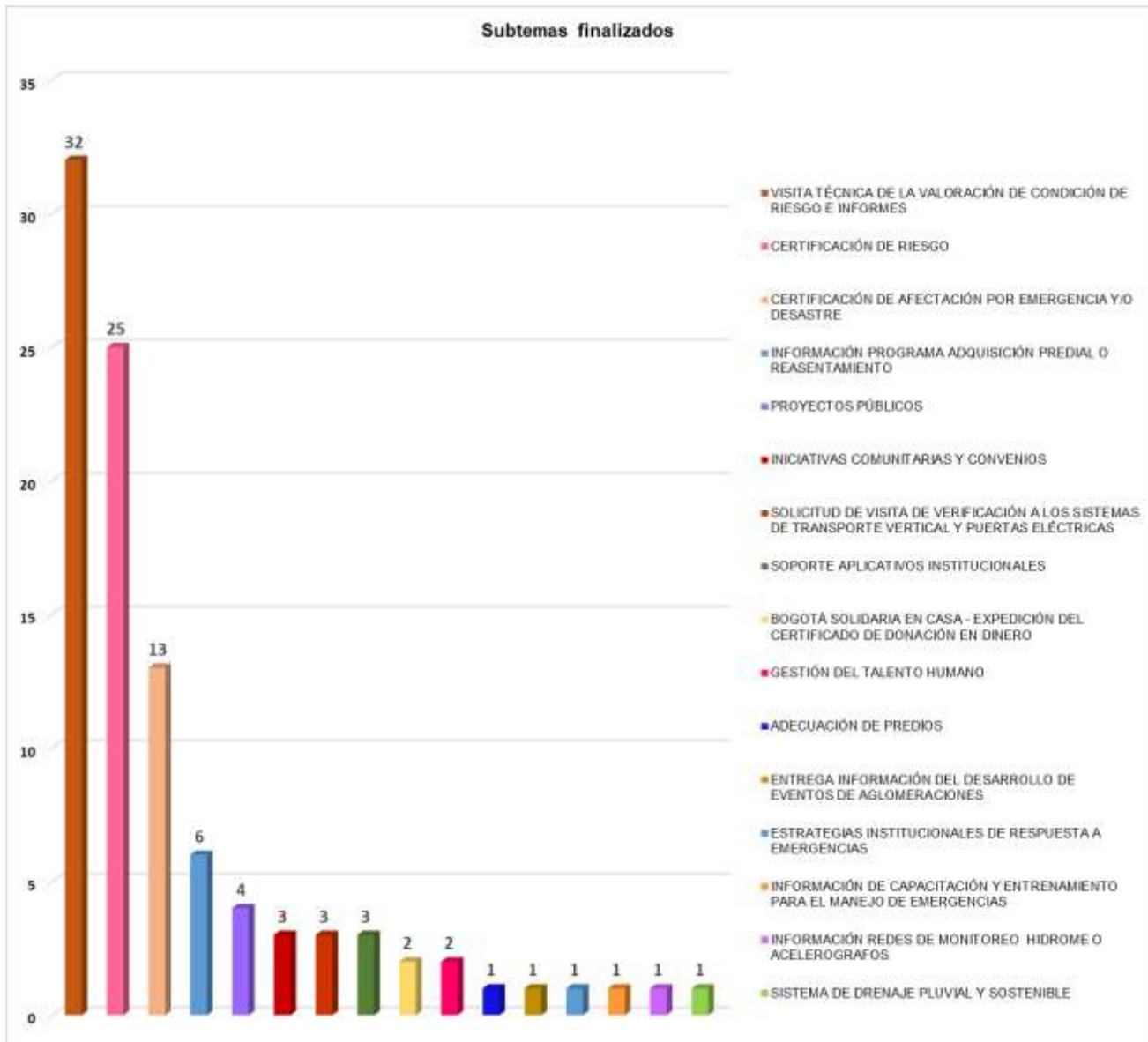
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

En el mes de octubre la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular” con el cincuenta y cinco (55%), seguido de “consulta” con el treinta y tres (33%), “derecho de petición de interés general”, “solicitud de acceso a la información”, “reclamo” y “sugerencia” con el tres (3%) respectivamente.

3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación, se relacionan los subtemas de noventa y nueve (99) 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 octubre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	32	32,32%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	25	25,25%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	13	13,13%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	6	6,06%
PROYECTOS PÚBLICOS	4	4,04%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	3	3,03%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	3	3,03%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	3	3,03%
BOGOTÁ SOLIDARIA EN CASA - EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE DONACIÓN EN DINERO	2	2,02%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2,02%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	1	1,01%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	1	1,01%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	1,01%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	1,01%
INFORMACIÓN REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	1	1,01%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	1,01%
Total general	99	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

La gráfica y tabla anteriores, reflejan que los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el treinta y dos punto treinta y dos (32,32%), “*certificación de riesgo*” con el veinticinco punto veinticinco (25,25%), “*certificación de afectación por emergencia y/o desastre*” con el trece punto trece (13,13%), “*información programa adquisición predial o reasentamiento*” con seis punto cero seis (6,06%), “*proyectos públicos*” con el cuatro punto cero cuatro (4,04%), “*iniciativas comunitarias y convenios*”, “*solicitud de visitas de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas*”, “*soporte aplicativos institucionales*”, con el tres punto cero tres (3,03%), “*Bogotá solidaria en casa –expedición del certificado de donación en dinero*”, “*gestión del talento humano*” con el dos punto cero dos (2,02%).

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “*adecuación de predios*”, “*entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones*”, “*estrategias institucionales de respuesta a emergencias*”, “*información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias*”, “*información redes de monitoreo hidrome o acelerógrafos*” y “*sistema de drenaje pluvial y sostenible*” con el uno punto cero uno (1.01%) respectivamente.

4. 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 octubre de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	6	28,57%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	4	19,05%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	14,29%
IDPYBA	2	9,52%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	4,76%
CATASTRO	1	4,76%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	4,76%
IDU	1	4,76%
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	4,76%
UAESP	1	4,76%
Total general	21	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia veintiún (21) 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

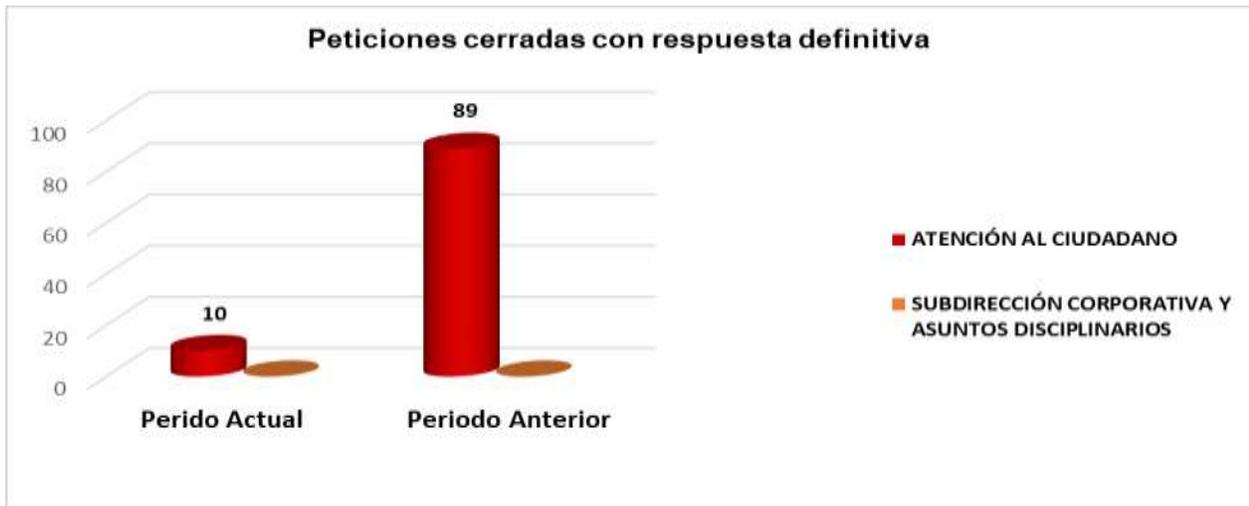
son de propiedad privada o pública, solicitud de número de radicado de llamadas a la línea 123 reportando animales muertos, árboles inclinados, tala de árboles, otros como: empresa de reciclaje que arrojan basuras en la calle, solicitud de inspecciones de especies arbóreas, reportes de maltrato animal, 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 octubre 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 octubre de 2021

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	89
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
Total general	10	89

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 octubre 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	89	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
Total general	89	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

En el mes de octubre se emitieron respuestas definitivas a ochenta y nueve (89) 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 octubre de 2021, fue de veintinueve (29) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

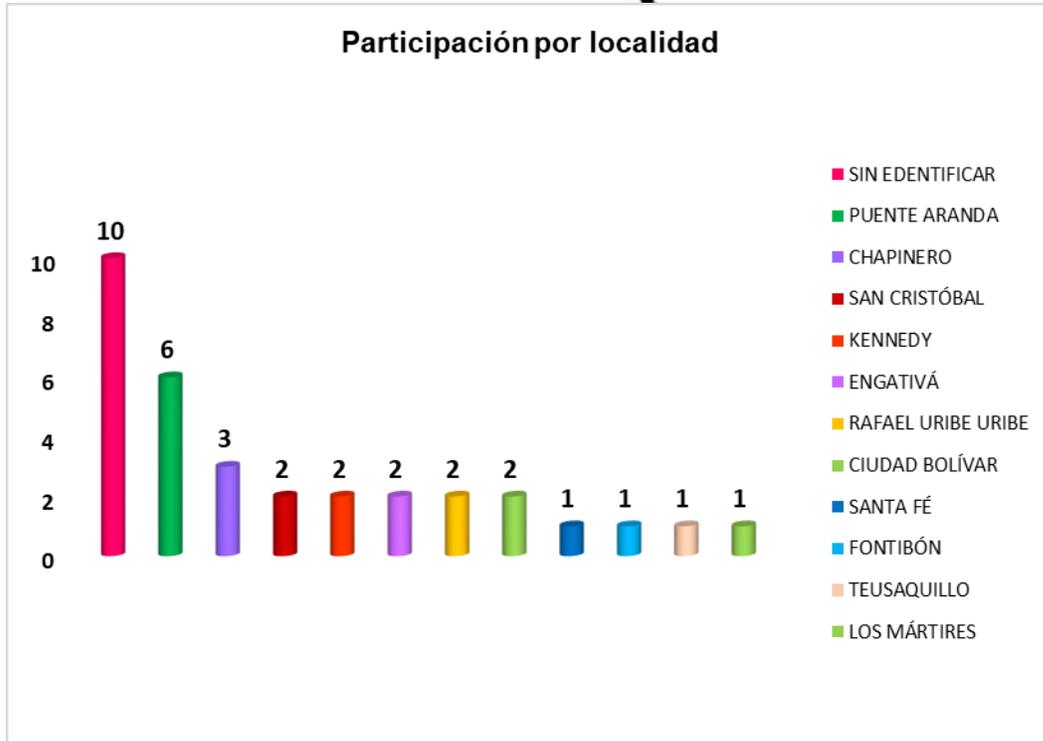
Tiempo promedio de respuesta					
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37,85	17,00	25,34	5,00	29,43
Total general	37,85	17,00	25,34	5,00	29,43

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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



Gráfica No. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el treinta (30%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Puente Aranda representa el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el diez y ocho (18%), seguido de la localidad de Chapinero con el nueve (9%), con el seis (6%) se encuentran las localidades de San Cristóbal, Kennedy, Engativá, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Santa Fé, Fontibón, Teusaquillo y Los Mártires con el tres (3%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN DENTIFICAR	10	30%
PUENTE ARANDA	6	18%
CHAPINERO	3	9%
SAN CRISTÓBAL	2	6%
KENNEDY	2	6%
ENGATIVÁ	2	6%
RAFAEL URIBE URIBE	2	6%
CIUDAD BOLÍVAR	2	6%

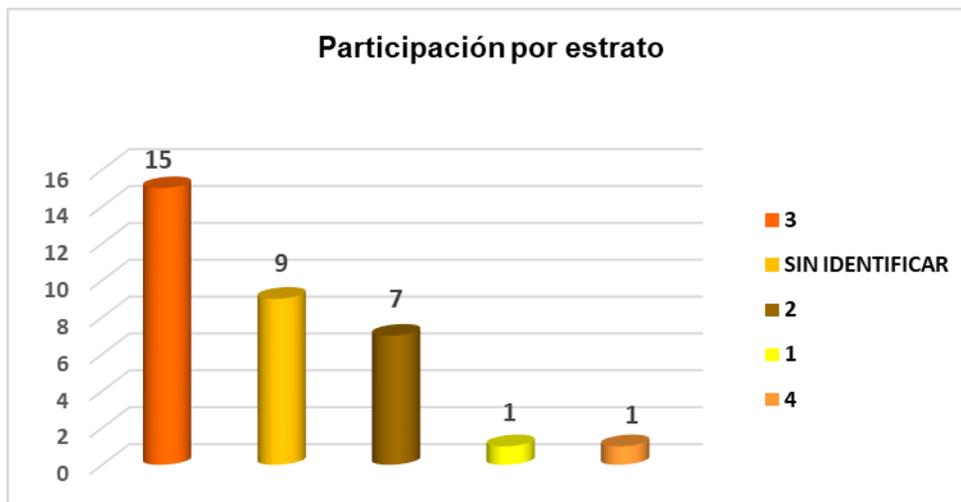
SANTA FÉ	1	3%
FONTIBÓN	1	3%
TEUSAQUILLO	1	3%
LOS MÁRTIRES	1	3%
Total general	33	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	15	45%
SIN IDENTIFICAR	9	27%
2	7	21%
1	1	3%
4	1	3%
Total general	33	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

La gráfica y tabla anterior muestran que el cuarenta y cinco (45%) pertenecen al estrato 3, el veintisiete (27%) 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 2 cuenta con el veintiún (21%) y por último los estratos 1 y 4 con el tres (3%) respectivamente.

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	26	79%
Sin Identificar	5	15%
Jurídica	2	6%
Total general	33	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que, del total de las peticiones, el setenta y nueve (79%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el quince (15%) no se identificó al momento de realizar la petición y por último con el seis (6%) 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	28	85%
Anónimo	5	15%
Total general	33	100%

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

En el mes de octubre se evidenció que el ochenta y cinco (85%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el quince (15%) 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 octubre de 2021

12. Conclusiones y recomendaciones

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

- En este periodo se registraron treinta y tres (33) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, sesenta y cuatro (64) 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 Secretaria 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 “*derecho de petición de interés particular*” con el cincuenta y cinco (55%), seguido de “*consulta*” con el treinta y tres (33%) y las menos utilizadas “*derecho de petición de interés general*”, “*solicitud de acceso a la información*”, “*reclamo*” y “*sugerencia*” con el tres (3%) respectivamente.
- Se emitió respuesta definitiva a noventa y nueve (99) requerimientos de los cuales, diez (10) corresponde al periodo actual y ochenta y nueve (89) 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 “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el treinta y dos punto treinta y dos (32,32%) seguido de “*certificación de riesgo*” con el veinticinco punto veinticinco (25,25%) y “*certificación de afectación por emergencia y/o desastre*” con el trece punto trece (13.13%).
- Para este periodo se realizó el traslado de veintiún (21) 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 treinta (30%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, el estrato 3 obtuvo el mayor número de requerimientos con el cuarenta y cinco (45%) y por último encontramos que el ochenta y cinco (85%) 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 veintinueve (29) 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 del área funcional de Atención a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer y despejar dudas de la capacitación brindada por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 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,

DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Bertha Lucia Rodríguez Velásquez – Técnico Administrativo 1 Nancy de Pilar Cubillos Rodríguez Profesional		17/11/2021
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		17/11/2021
Revisó 2:	Dra. Aura María Franco Reyes - Abogada Contratista SCAS		18/11/2021
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.			