



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe mensual de PQRSD julio 2024

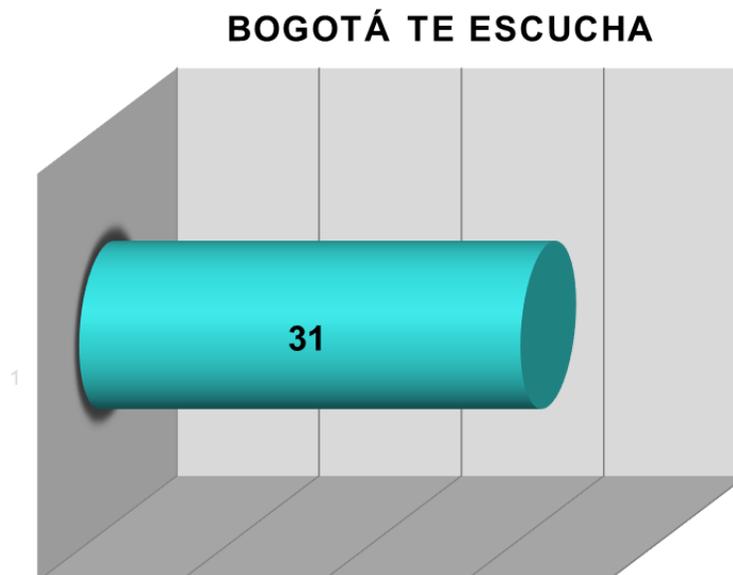
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 31 de julio de 2024.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas finalizados con respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas con respuesta definitiva
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación por requirente
- Calidad del requirente

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de julio de 2024.

En el mes julio se analizaron **treinta y uno (31)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de julio de 2024.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

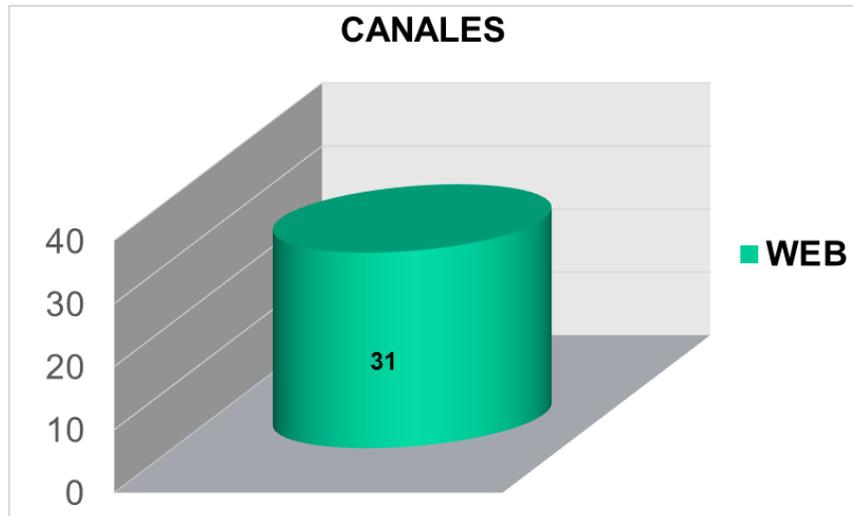
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y seis (76)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Julio de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	31	30%
Recibidas	76	70%
Total General	108	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de julio de 2024.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

2. Canales de interacción

Con respecto a los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER se describen de la siguiente manera.



Gráfica No. 2 Interacción por Canales.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

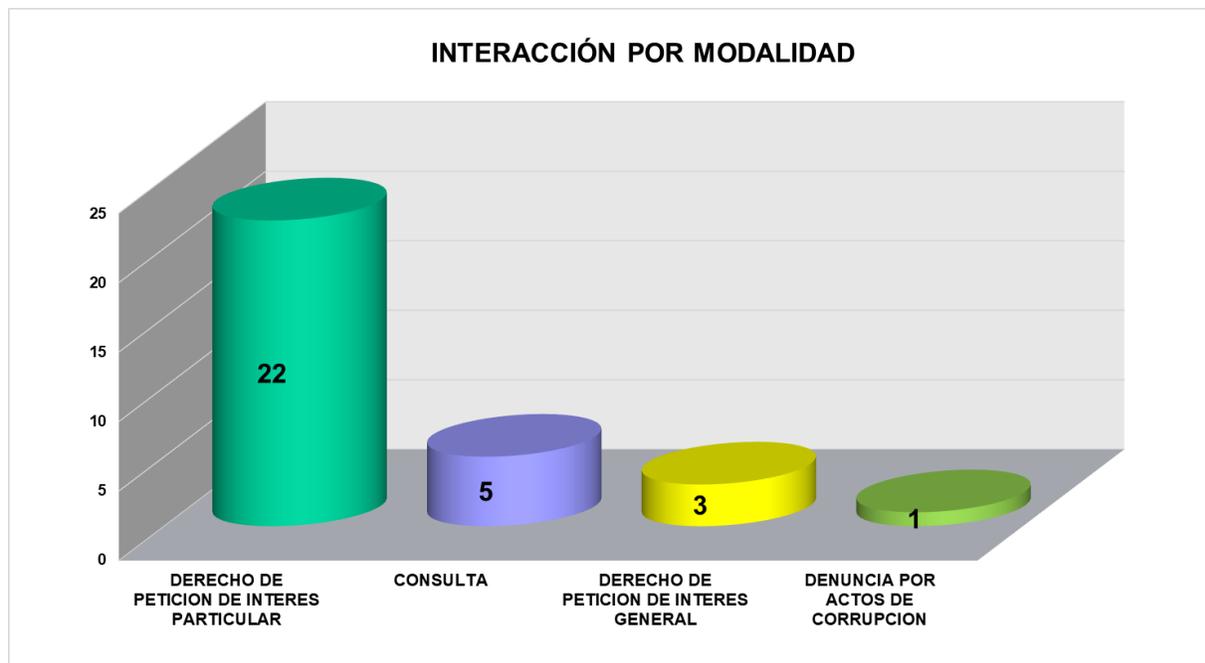
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de julio **31** personas correspondientes al **100%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
WEB	31	100%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 2. Total, de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de julio de 2024.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

3. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por la ciudadanía.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
Derecho de petición de interés particular	22	70,97%
Consulta	5	16,13%
Derecho de petición de interés general	3	9,68%
Denuncia por actos de corrupción	1	3,23%
Total general	31	100%

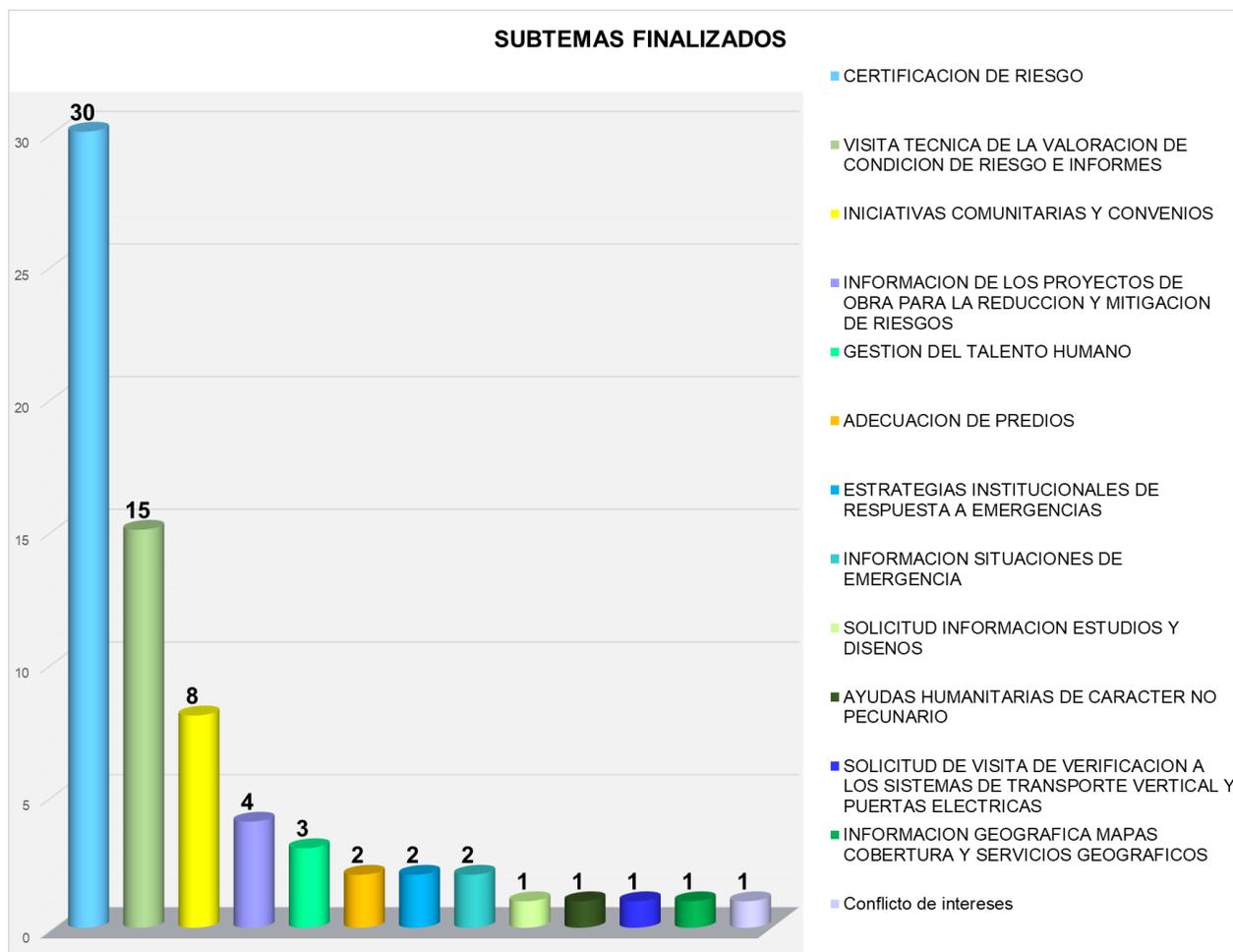
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de julio de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **70,97%**, “Consulta” con el **16,13%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **9,68%** y “Denuncia por actos de corrupción” con el **3,23%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **setenta y uno (71)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos (as) y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de julio y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

Subtemas	Cantidad	%
Certificación de riesgo	30	42,25%
Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes	15	21,13%
Iniciativas comunitarias y convenios	8	11,27%
Información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos	4	5,63%
Gestión del talento humano	3	4,23%
Adecuación de predios	2	2,82%
Estrategias institucionales de respuesta a emergencias	2	2,82%
Información situaciones de emergencia	2	2,82%
Solicitud información estudios y diseños	1	1,41%
Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario	1	1,41%
Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas	1	1,41%
Información geográfica mapas cobertura y servicios geográficos	1	1,41%
Conflicto de intereses	1	1,41%
TOTAL GENERAL	71	100%

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de julio de 2024 fue, "Certificación de Riesgo" con 42,25%.

5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por no competencia del IDIGER se les dio traslado 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 2024.

Con relación a la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de julio de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **doce (12)** peticiones relacionadas en temas tales como: inspección de zonas verdes, intervención colmena de abejas, sondeo aguas lluvias, revisión de condiciones de sanidad.

Estos y más requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
Secretaría de Gobierno	4	33,33%
Secretaría de Ambiente	3	25,00%
Secretaría de Salud	2	16,67%
Acueducto – Eaab-Esp	1	8,33%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogota	1	8,33%
IDU	1	8,33%
Total general	12	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

5. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado NO se asignó al IDIGER ninguna petición relacionada con este subtema, de Veedurías Ciudadanas.

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 Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Conceptos para Proyectos Públicos	24	63%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	7	18%
Subdirección Corporativa	2	5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	2	5%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico - Sistema de transporte Vertical	1	3%
Servicios de Logística	1	3%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	1	3%
Oficina control Disciplinario Interno	0	0%
Asistencia Técnica	0	0%
dirección General	0	0%
Gestión Local	0	0%
Obras de Mitigación	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Total general	38	100%

Tabla No. 6. 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 2024.



En el mes de julio el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS **treinta y ocho (38)** requerimientos ingresados en el periodo actual, desde las dependencias de Conceptos para Proyectos Públicos con **24**, Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con **7**, Subdirección Corporativa, Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres con **2** peticiones cada una y Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical, Servicios de Logística, Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con **1** en cada dependencia respectivamente.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Asistencia Técnica	15	45%
Conceptos para Proyectos Públicos	6	18%
Gestión Local	3	9%
Obras de Mitigación	3	9%
Oficina control Disciplinario Interno	1	3%
Dirección General	1	3%
Servicios de Logística	1	3%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	1	3%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	1	3%
Oficina Jurídica	1	3%
Total general	33	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y tres (33)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio de respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de julio de 2024, fue de **15,73 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Tiempo promedio de respuesta					
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Denuncia por actos de corrupción	Total general
Asistencia Técnica	32,13				32,13
Oficina Jurídica			18,00		18,00
Oficina control Disciplinario Interno				15,00	15,00
Obras de Mitigación	11,00		15,00		13,67
Dirección General			13,00		13,00
Conceptos para Proyectos Públicos	7,00	13,50	12,89		12,73
Gestión Local			12,33		12,33
Subdirección Corporativa			10,50		10,50
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático		8,00	11,00		9,50
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical			8,00		8,00
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático			7,43		7,43
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres			6,33		6,33
Servicios de Logística			5,00		5,00
Total general	29,41	11,67	11,34	15,00	15,73

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **29,41** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **11,67** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **11,34** días hábiles, y “Denuncia por actos de corrupción” con 15 días.

El resultado anterior obedece principalmente a que debido a que en el IDIGER se realizó la puesta en marcha de la integración del sistema CORDIS y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha junto con la descentralización del sistema al interior de la entidad. Actualmente los administradores delegados en cada dependencia se encuentran en proceso de conocimiento sobre el manejo funcional del sistema.

Así mismo, en el espacio de adaptación de la entidad al cambio, el día 18 de abril de 2024 se reportó una falla en el web service de la entidad que afectó la correcta gestión de las peticiones ciudadanas mediante ticket 322060 al grupo de soporte funcional de la Secretaría General.

Sin embargo, el Grupo de Atención a la Ciudadanía viene generando el acompañamiento a las dependencias y responsables del manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el fin de subsanar las fallas que se presentaron a nivel tecnológico y de manejo del sistema.

9. Participación por localidad

Respecto a la participación registrada por localidad, se puede identificar los requerimientos clasificados por dicho concepto y su distribución cuantitativa y porcentual, representada en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 6 Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

Para el mes de julio de 2024, el **77,42%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Santa fe con el **6,45%** y Kennedy, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá y San Cristóbal cada uno con un requerimiento correspondiente al **3,23%**.

Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACION	24	77,42%
03 - SANTA FE	2	6,45%
08 - KENNEDY	1	3,23%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,23%
05 - USME	1	3,23%
10 - ENGATIVA	1	3,23%
04 - SAN CRISTOBAL	1	3,23%
Total general	31	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

10. Participación por estrato

En la siguiente gráfica se relaciona la participación en cuanto al estrato registrado por la ciudadanía al momento de realizar su petición al IDIGER para el mes de julio de 2024:



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	9	29,03%
Sin información	7	22,58%
1	6	19,35%
2	5	16,13%
4	4	12,90%
Total general	31	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en julio **el 22,58%** de los ciudadanos (as) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, **NO** registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de las personas que relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **29,03%** reportaron pertenecer al estrato 3, **19,35%** al estrato 1, con el estrato 2 el **16,13%** y con el **12,90%** el estrato 4.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de julio de 2024 se detallan los requerimientos por la naturaleza del petionario, tal como se muestra a continuación:

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	23	74%
Sin información	6	19%
Jurídica	2	6%
Total general	31	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **74%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, el **19%** no se identificó en su registro y el **6%** indico ser persona jurídica.

12. Calidad de requirente

Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano (a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, en el mes de julio.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	25	81%
ANÓNIMO	6	19%
Total general	31	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

En el mes de julio de 2024 se evidenció que **veinticinco (25)** personas equivalentes al **81%** se identificaron con nombre propio, mientras que **seis (6)** ciudadanos (as) que corresponde al **19%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.





Gráfica No. 9 Participación por calidad de requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2024.

13. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez analizados los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- Para el mes de julio de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y uno (31) requerimientos, no obstante, Setenta y seis (76) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, pero 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.
- En el mes de julio 31 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.
- Para el mes de julio de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **70,97%**, “Consulta” con el **16,13%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **9,68%** cada uno y “Denuncia por actos de corrupción” con el **3,23%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de julio de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **42,25%**.
- En julio, el **29,03%** de los ciudadanos (as) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, registraron pertenecer al estrato 3, seguido de 22,58 no registraron estrato.
- El IDIGER trasladó por no competencia durante el mes de julio de 2024 **doce (12)** peticiones relacionadas en temas tales como: inspección de zonas verdes, arreglo de canchas, arreglo de vías por inundación, revisión de árbol, construcciones ilegales.
- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de julio de 2024, fue de **15,73 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.
- Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **29,41 días**; el “Derecho de Petición de Interés General” con **11,67 días** “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **11,34 días hábiles**, y “Denuncia por actos de corrupción” con **15 días**.
- El resultado anterior obedece principalmente a que debido a que en el IDIGER se realizó la puesta en marcha de la integración del sistema CORDIS y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha junto con la descentralización del sistema al interior de la entidad. Actualmente los administradores delegados en cada dependencia se encuentran en proceso de conocimiento sobre el manejo funcional del sistema.

Así mismo, en el espacio de adaptación de la entidad al cambio, el día 18 de abril de 2024 se reportó una falla en el web service de la entidad que afectó la correcta gestión de las peticiones ciudadanas mediante ticket 322060 al grupo de soporte funcional de la Secretaría General.



Sin embargo, el Grupo de Atención a la Ciudadanía viene generando el acompañamiento a las dependencias y responsables del manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el fin de subsanar las fallas que se presentaron a nivel tecnológico y de manejo del sistema.

- Para el mes de julio de 2024, el **77.42%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Santa fe con 2 peticiones pertenecientes al **6,45%** y Kennedy, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá y San Cristóbal cada uno con un requerimiento, correspondiente al **3,23%**.
- Finalmente, El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, desde el liderazgo de La Oficina de Atención a la Ciudadanía, en articulación con las demás áreas, continuará con el desarrollo de acciones y actividades, que contribuyan a la mejora de la atención de las y los ciudadanos y de los tiempos de respuesta de las PQRSD, que resuelvan efectivamente las necesidades de la población del Distrito, desde las siguientes observaciones:
 - 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 semanalmente mediante correo electrónico institucional, 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, con el fin de garantizar la respuesta en términos de Ley.
 - c. Revisión permanente en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar la clasificación 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. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.
 - e. Continuar con el proceso de retroalimentación desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para el cumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha:

- a. Verificar la parametrización de los tiempos de repuesta en los casos en que las Entidades emiten respuestas parciales en el aplicativo Bogotá Te Escucha, ya que aparentemente el sistema no genera el cambio en las fechas límite de respuesta.
- b. Se sugiere a la Veeduría Distrital que en los informes de PQRSD que socializan de forma periódica a las entidades, se incorpore en el ítem de análisis del promedio de respuesta, la discriminación por modalidad de petición.

Lo anterior, porque en dichos informes toman como punto de referencia solamente el tiempo de 15 días hábiles, sin tener en cuenta que en dicho análisis se incluyen las peticiones de tipo consulta, con tiempo de respuesta de 31 días hábiles por ley, para su respuesta de fondo.



Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro solamente de 15 días hábiles.

c. Se sugiere a la Veeduría Distrital se revise la opción de incluir en los gráficos del reporte del reporte 371 de la página de la red distrital de quejas y reclamos <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, un botón con varios parámetros de búsqueda que permita a las entidades poder consultar resultados de reportes históricos de meses o años anteriores y no solamente visualizar los últimos cuatro meses que actualmente genera automáticamente el desarrollo.

d. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo con la revisión de las competencias de las diferentes Entidades Públicas del Distrito, debido a que se continúa con la asignación por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.

e. Se han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que, en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.

Cordialmente,

JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS
Subdirector Corporativo (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Técnico Contratista		13/08/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		13/08/2024
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.			