



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRS agosto de 2020

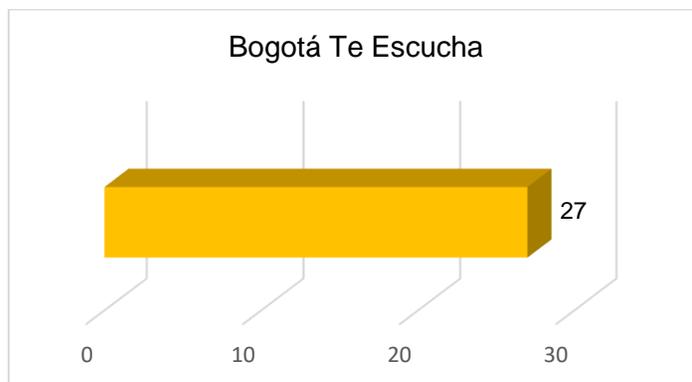
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de agosto de 2020.

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 agosto de 2020.

Para el periodo de agosto se analizarán veintisiete (27) requerimientos que ingresan bajo la categoría “registradas” que hace referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos a la entidad, para este periodo ningún ciudadano atendido en el IDIGER de manera presencial, solicito a la Entidad registrar su solicitud mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de agosto de 2020

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

No obstante, es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 34 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, éstas 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	27	44%
Recibidas	34	56%
Total General	61	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de agosto de 2020.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

2. Canales de interacción

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

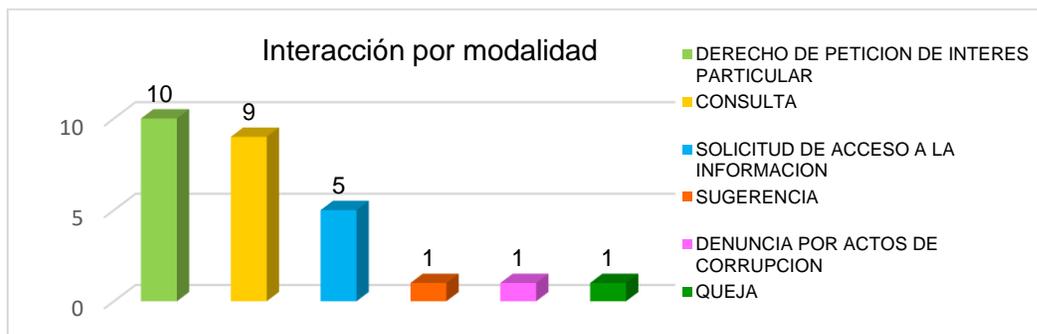


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

En la anterior gráfica se evidencia que para este periodo el 100% de los ciudadanos registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

3. Tipologías o Modalidades

Para este componente, 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 agosto de 2020.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	37%
CONSULTA	9	33%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	18%
SUGERENCIA	1	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4%
QUEJA	1	4%
Total General	27	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

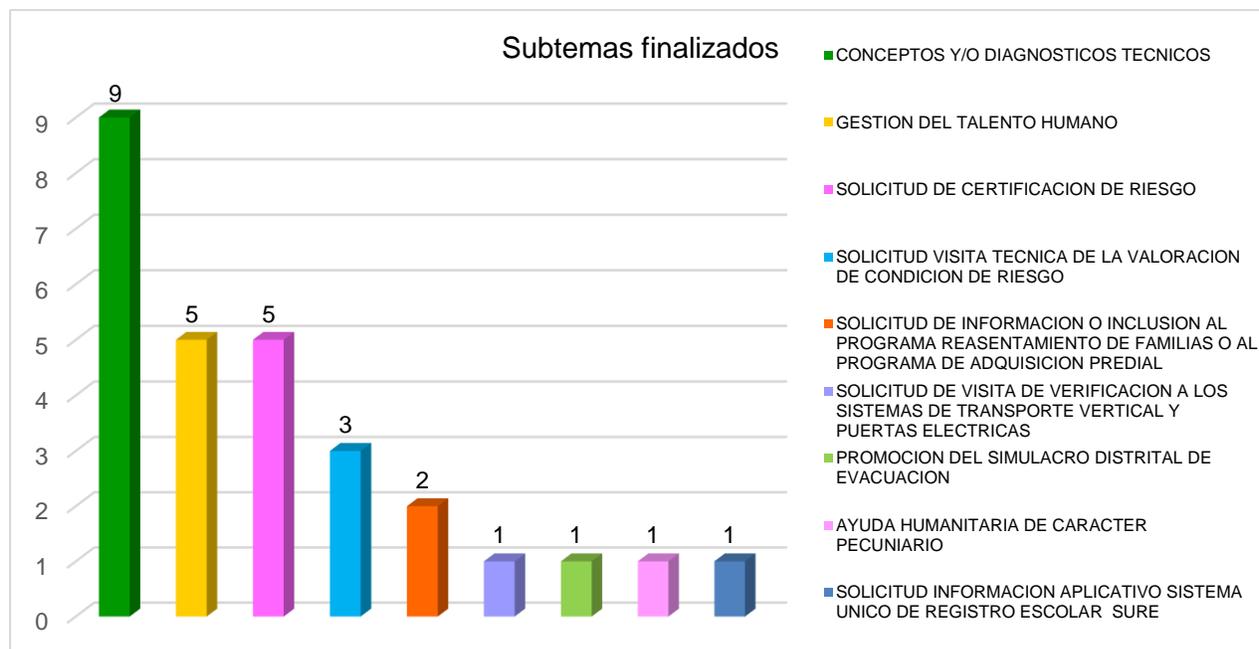
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

En el mes de agosto el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular con un 37%”, consulta con el 33% y “solicitud de acceso a la información” representada por el 18%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “sugerencia”, “denuncia por actos de corrupción” y “queja” con el 4% cada una respectivamente.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 28 peticiones cerradas con respuesta definitiva por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos y recibidas por traslado desde otras entidades, pertenecientes al mes de agosto y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	9	32%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	5	17%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	5	17%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	3	11%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	2	7%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	4%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	4%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	4%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	1	4%
Total general	28	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

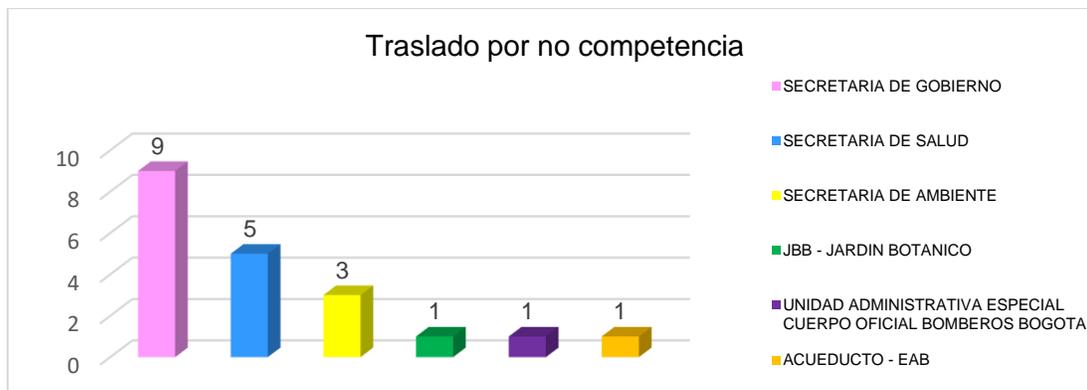
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

Como se evidencia en la gráfica anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “conceptos y/o diagnósticos técnicos” tiene el 32%, “gestión del talento humano” y “solicitud de certificación de riesgo” con el 17% cada uno y “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” con un 11%.

Los subtemas menos requeridos fueron “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” representado por el 7% y “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”, “promoción del simulacro distrital de evacuación”, ayuda humanitaria de carácter pecuniario” y “solicitud de información aplicativo sistema único de registro escolar SURE” con el 4% cada una respectivamente.

5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por su objeto se trasladaron a otras entidades por competencia.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	45%
SECRETARIA DE SALUD	5	25%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	15%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	5%
ACUEDUCTO - EAB	1	5%
Total General	20	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

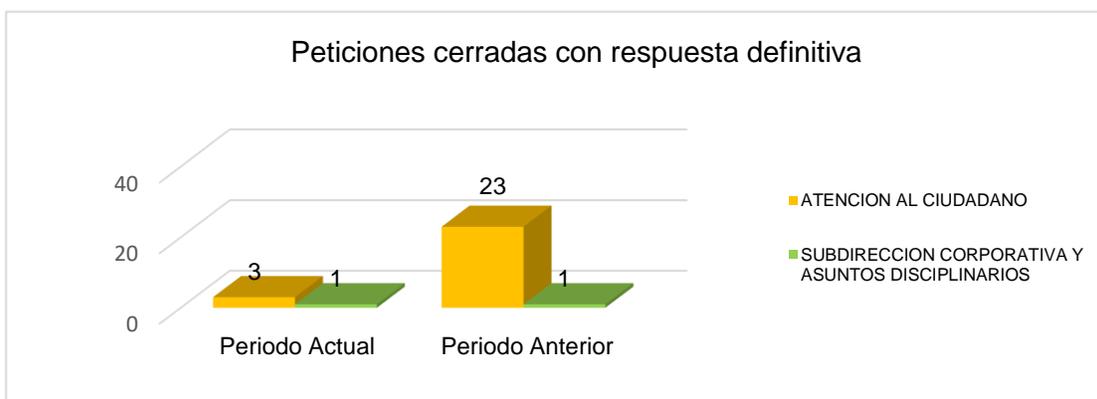
Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia veinte (20) peticiones relacionados con temas de solicitudes sobre denuncia por realización de obras que causan perturbación, empresa que causa mucha vibración y ruido e inconsistencias por mal manejo de alimentos y seguridad, solicitud de información sobre reducción de casos COVID19, incendios atendidos por el Cuerpo Oficial de Bomberos, acciones adelantadas en el barrio Santa Cecilia por la Alcaldía Local de Usaquén, acceso de personas a edificio en cuarentena estricta, solicitud de ayudas #Bogotá solidaria en casa, manipulación indebida de gases en fabrica, solicitud de desvinculación para ayudas del gobierno, solicitud reparación daños en anden por tubería, solicitud poda de árboles, 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 en el mes de agosto como de periodos 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 agosto de 2020.

- Período actual

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	3	75%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	25%
Total General	4	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 agosto de 2020.

En el mes de agosto de 2020 el IDIGER se cerraron de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS 4 requerimientos que ingresaron en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	23	96%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	4%
Total General	24	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

Durante el periodo de agosto se cerraron de forma definitiva 24 requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

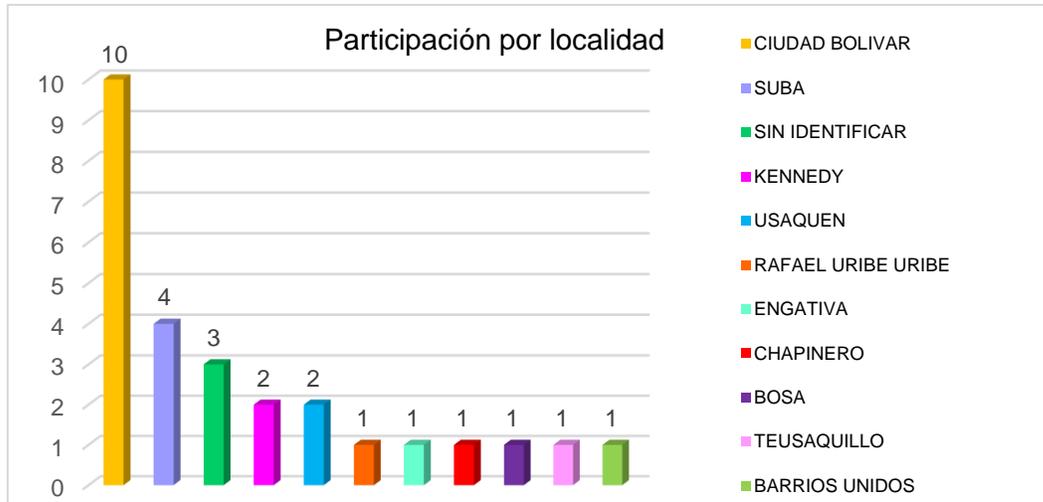
Como aparece en la siguiente tabla y según las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2020, fue de 26 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

Tiempo promedio de respuesta									
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	27		18	24	22	9	31	29	25
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		36							36
Total General	27	36	18	24	22	9	31	29	26

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

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. 9 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

- La localidad de Ciudad Bolívar presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 37%, seguida por la localidad de Suba con el 14%, Kennedy y Usaquén representadas con el 7% cada una.
- Para este periodo el 11% de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Rafael Uribe Uribe, Engativá, Chapinero, Bosa, Teusaquillo y Barrios Unidos con el 4% cada una de ellas, respectivamente.

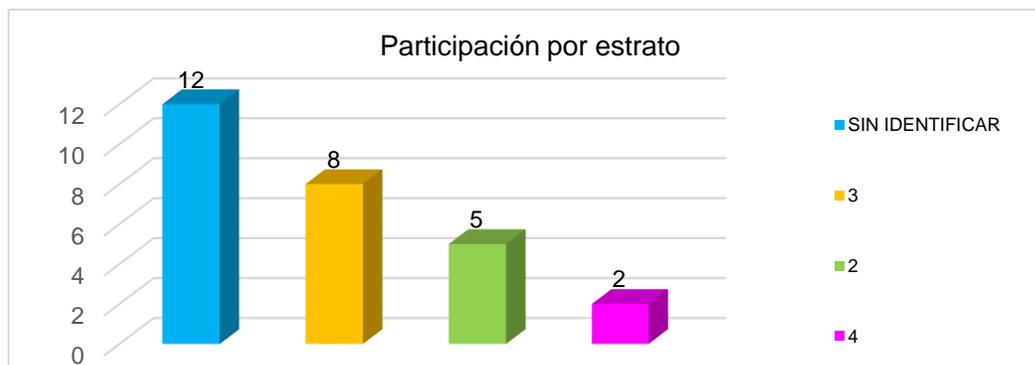
Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
CIUDAD BOLIVAR	10	37%
SUBA	4	14%
SIN IDENTIFICAR	3	11%
KENNEDY	2	7%
USAQUEN	2	7%
RAFAEL URIBE URIBE	1	4%
ENGATIVA	1	4%
CHAPINERO	1	4%
BOSA	1	4%
TEUSAQUILLO	1	4%
BARRIOS UNIDOS	1	4%
Total General	27	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

10. Participación por estrato

En este ítem se identifica la participación por estrato de la ciudadanía que interpuso requerimientos dirigidos al IDIGER, en el periodo analizado.



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	12	44%
3	8	30%
2	5	19%
4	2	7%
Total General	27	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 44% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 3 cuenta con el 30%, el estrato 2 un 19%, y por último se encuentra el estrato 4 con el 7% del total de las solicitudes registradas.

11. Participación por requiriente

En este componente se identifican los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra en la tabla y gráfica siguientes:

Tipo de persona		
Tipo persona	Cantidad	%
NATURAL	15	56%
SIN IDENTIFICAR	9	33%
JURÍDICA	2	7%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	1	4%
Total General	27	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2020.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 33% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado, las personas naturales registraron el 56% de las peticiones, las personas jurídicas cuentan con el 7% y por último se encuentran los establecimientos comerciales el 4% del total de los requerimientos.

12. Calidad de requiriente

Respecto al componente calidad de requirente, la tabla siguiente permite identificar tal como se registró el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requiriente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
Identificado	18	67%
Anónimo	9	33%
Total general	27	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requiriente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 67% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 33% restante de los peticionarios que formularon sus requerimientos no registraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requiriente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para agosto de 2020.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 27 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo 34 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron el “derecho de petición de interés particular” con un 37% y la “consulta” con el 33% del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 28 requerimientos, 4 pertenecientes al periodo actual y 24 de periodos anteriores, es importante indicar que en este componente se tienen en cuenta las solicitudes que fueron registradas directamente por los ciudadanos y las asignadas o trasladadas por otras entidades.

Los subtemas con mayor índice de finalización fueron conceptos y/o diagnósticos técnicos con un 32% y gestión talento humano y solicitud de certificado de riesgo con el 17% cada una respectivamente.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron veinte (20) peticiones relacionadas con temas sobre, denuncia por realización de obras que causan perturbación, empresa que causa mucha vibración y ruido e inconsistencias por mal manejo de alimentos y seguridad, solicitudes de información sobre reducción de casos COVID19, incendios atendidos por el Cuerpo Oficial de Bomberos, acciones adelantadas en el barrio Santa Cecilia por la Alcaldía Local de Usaquén, acceso de personas a edificio en cuarentena estricta. solicitud de ayudas #Bogotá solidaria en casa, manipulación indebida de gases en fabrica, solicitud de desvinculación para ayudas del gobierno, solicitud reparación daños en andén por tubería, solicitud poda de árboles requerimientos que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

El 11% de los solicitantes no registraron la localidad de los hechos, el 44% no registro el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el 67% de los solicitantes se identificaron al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados durante el periodo de agosto fue de 26 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.

Recomendaciones a nivel del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS:

- a) Continuar con 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

Elaboró: María Nelly Espejo M.– Contratista 
Revisó: Narda Cristina Natagaima - Profesional 219 – 12 