

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

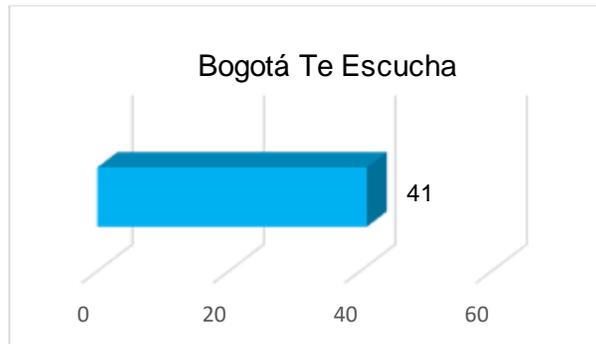
El presente informe de PQRS, muestra el análisis de la gestión adelantada de las peticiones que ingresaron a través del Sistema Bogotá te Escucha - SDQS durante el periodo de junio de 2020.

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 junio de 2020.**

Para el periodo de junio se analizarán cuarenta y uno (41) 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 junio de 2020  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio de 2020.

Sin embargo es importante mencionar que adicionalmente a las peticiones registradas, 34 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas 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.

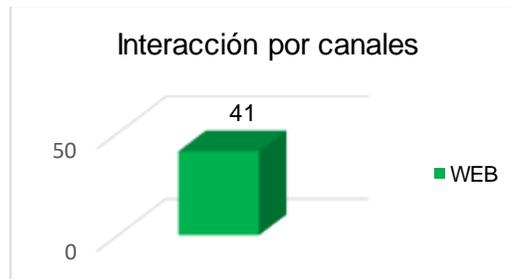
Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
REGISTRADAS	41	55%
RECIBIDAS	34	45%
Total General	75	100%

Tabla No. 1 Peticiones Recibidas y Registradas

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General, para junio 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.



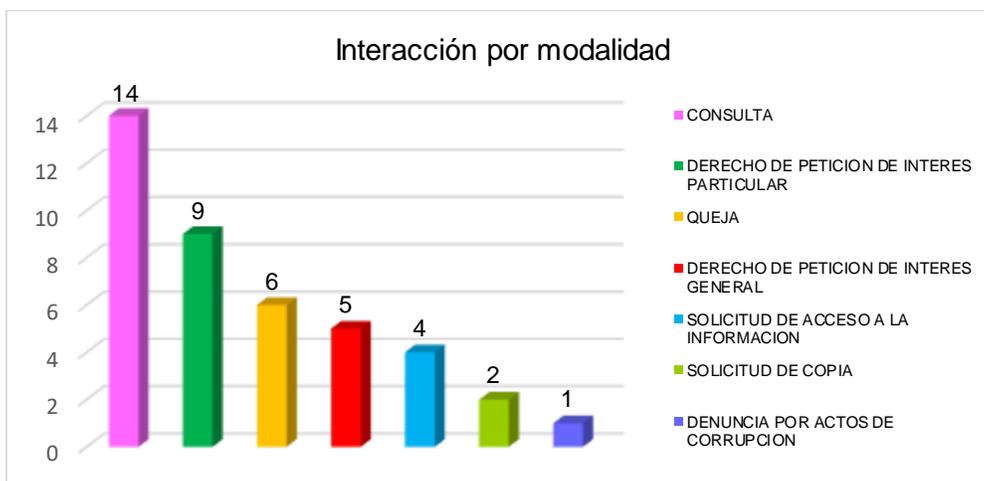
Gráfica No. 2 Interacción por Canales

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	14	34%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	22%
QUEJA	6	15%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	12%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	10%
SOLICITUD DE COPIA	2	5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

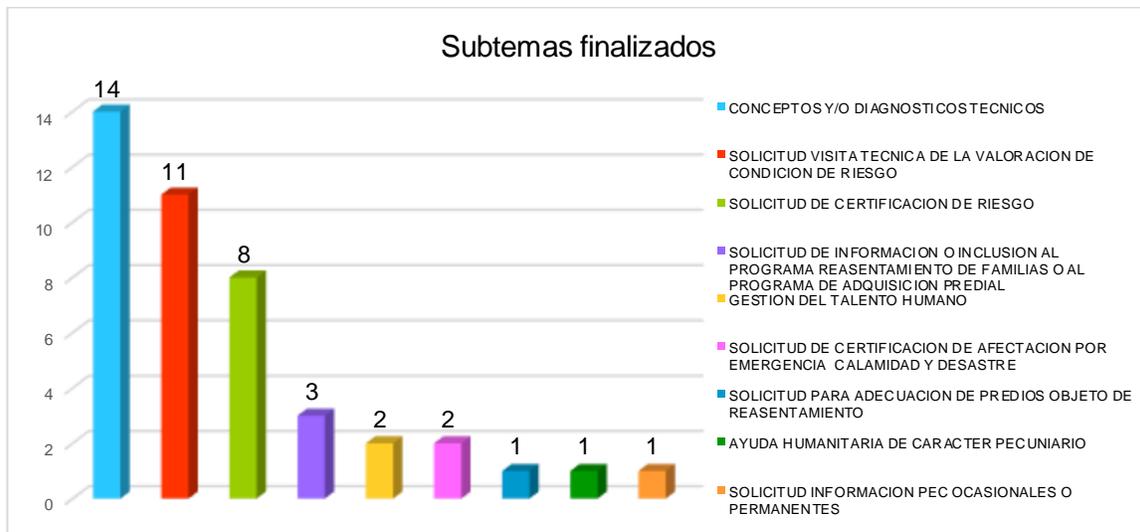
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio de 2020.

En el mes de junio el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “consulta” con el 34%, “derecho de petición de interés particular” representada por el 22%, seguida por la “queja” con un 15% y “derecho de petición de interés general” por el 12%.

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “solicitud de acceso a la información” con el 10%, “solicitud de copia” con un 5% y en el último lugar del ranking se “denuncia por actos de corrupción” con el 2%.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de 43 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 junio y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	14	32%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	11	26%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	8	19%
SOLICITUD DE INFORMACION O INCLUSION AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICION PREDIAL	3	7%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	5%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y DESASTRE	2	5%
SOLICITUD PARA ADECUACION DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	2%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	2%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	2%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “conceptos y diagnósticos técnicos” con el 32% seguido por “solicitud de visita técnica de valoración de condición de riesgo” por un 26% y “solicitud de certificación de riesgo” representado con un 19%.

Los subtemas menos requeridos fueron “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” con el 7%, “gestión talento humano” y “solicitud de certificación de afectación” representados cada uno por el 5% y por último se encuentran “solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento”, “ayuda humanitaria de carácter pecuniario”, “solicitud información PEC ocasionales y permanentes” representados con un 2% 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 Secretaria General, para junio de 2020.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	21	51%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	8%
SECRETARIA DE SALUD	3	8%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	5%
POLICIA METROPOLITANA	2	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	5%
UAESP	1	2%
SECRETARIA GENERAL	1	2%
ACUEDUCTO - EAB	1	2%
ENTIDAD NACIONAL	1	2%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	2%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

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

Como se muestra en la gráfica y tabla anterior, durante este periodo la entidad trasladó por no competencia cuarenta y uno (41) peticiones relacionados con temas sobre denuncias por construcciones realizadas fuera del horario permitido, información sobre falta de elementos de bioseguridad en edificio residencial, bares funcionando a puerta cerrada, reposición de tapas circulares en vía pública, entrega de mercados de forma irregular, locales abiertos que violan la cuarentena, solicitud de ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa y devolución de 1.000.000 que fueron consignados de más en la DONATON, denuncias por nuevos asentamientos humanos ilegales, requerimientos que 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 junio 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 junio de 2020.

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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 junio de 2020.

En el mes de junio 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

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	39	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

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

Durante el periodo de junio se cerraron de forma definitiva 39 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 junio de 2020, fue de 23 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

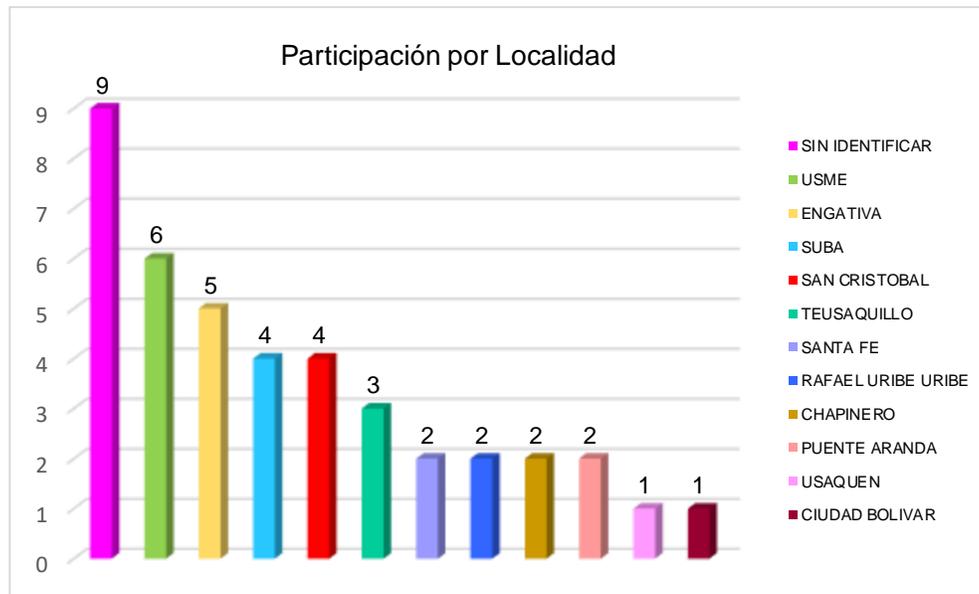
Tiempo promedio de respuesta								
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	24	18	27	31	11	25	25	23
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS								0
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio 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. 7 Participación por localidad

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

- Para este periodo el 22% de los peticionarios no identificaron la localidad en su petición.
- La localidad de Usme presenta el mayor número de requerimientos registrados por ciudadanos con el 15%, seguido por Engativá con un 12% y las localidades de Suba y San Cristóbal con el 10% cada una.

- Las localidades con menor participación en este periodo fueron Teusaquillo con un 7%, Santa Fe, Rafael Uribe Uribe, Chapinero y Puente Aranda el 5% cada una y por último se encuentran Usaquén y Ciudad Bolívar con un 2% cada una de ellas respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	9	22%
USME	6	15%
ENGATIVA	5	12%
SUBA	4	10%
SAN CRISTOBAL	4	10%
TEUSAQUILLO	3	7%
SANTA FE	2	5%
RAFAEL URIBE URIBE	2	5%
CHAPINERO	2	5%
PUENTE ARANDA	2	5%
USAQUEN	1	2%
CIUDAD BOLIVAR	1	2%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	21	51%
2	6	15%
4	5	12%
3	5	12%
1	2	5%
5	2	5%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior se puede evidenciar que el 51% de los peticionarios, que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, el estrato 2 cuenta con el 15%, los estratos 3 y 4 con un 12% y por último se encuentran los estratos 1 y 5 con el 5% cada una del total de las solicitudes registradas.

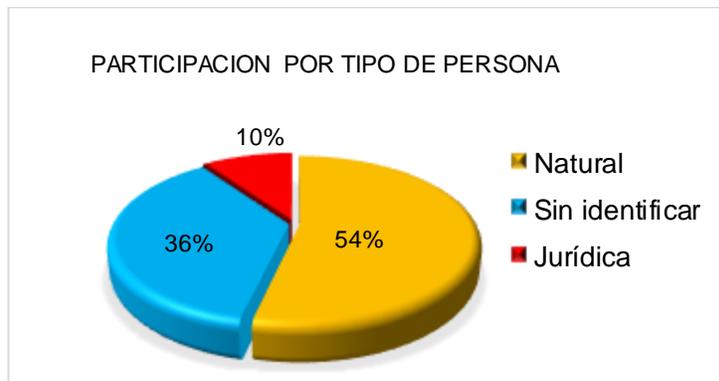
## 11. Participación por requiriente

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	22	54%
SIN IDENTIFICAR	15	36%
JURÍDICA	4	10%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que el 36% de los peticionarios no se identificó al momento de realizar sus peticiones.

Por otro lado las personas naturales registraron el 54% de las peticiones y por último se encuentran personas jurídicas con el 10% de los requerimientos.

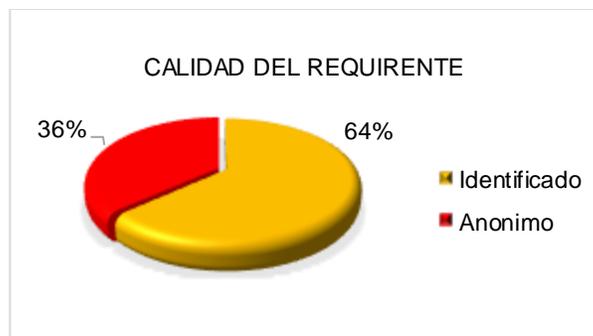
## 12. Calidad de requirente

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	26	64%
ANONIMO	15	36%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11 Participación por calidad del requiriente  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General, para junio de 2020.

Durante el período evaluado, se evidenció que el 64% de los ciudadanos realizaron su identificación con nombre propio, mientras que el 36% 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 Secretaría General, para junio de 2020.

### 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron 41 requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del Sistema Bogotá Te Escucha, y 34 solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades las cuales 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 Secretaría General.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron la "consulta" con un 34% y el "Derecho de petición de interés particular" con el 22% del total de las peticiones.

Se cerraron de forma definitiva 43 requerimientos, 4 pertenecientes al periodo actual y 39 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 el 32% y solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo con un 26% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

Se evidenció para este periodo que se trasladaron cuarenta y uno (41) peticiones relacionadas con temas sobre denuncias por construcciones realizadas fuera del horario permitido, información sobre falta de elementos de bioseguridad en edificio residencial, bares funcionando a puerta cerrada, reposición de tapas circulares en vía pública, entrega de mercados de forma irregular, locales abiertos que violan la cuarentena, solicitud de ayudas económicas #Bogotá solidaria en casa y la devolución de un millón de pesos que fueron consignados de más en la DONATON, denuncias por nuevos asentamientos humanos ilegales, requerimientos que no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

El 22% de los solicitantes no registraron la localidad de lo hechos, el 51% no registro el estrato social al que pertenecen y por último encontramos que el 64% 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 junio fue de 23 días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 30 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) Es importante que se continúe 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: Yazmin Nieto Mejía – Contratista *Yazmin Nieto*

Reviso: Narda Cristina Natagaima - Profesional 219 - 12 *Narda*

