



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

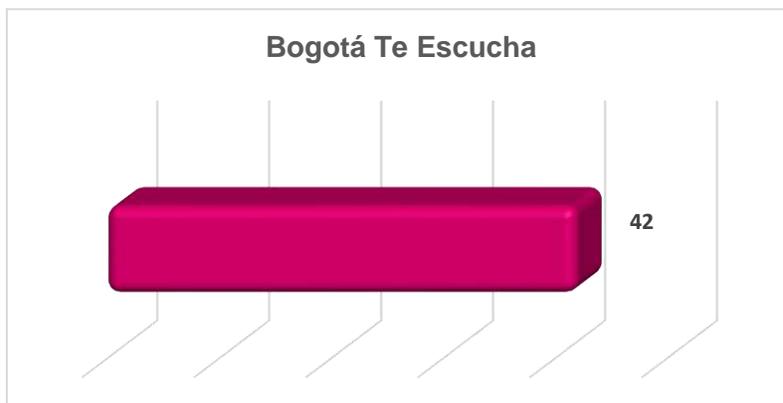
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de agosto de 2021.

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 agosto de 2021.**

Para este periodo se analizaron cuarenta y dos (42) 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 agosto de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

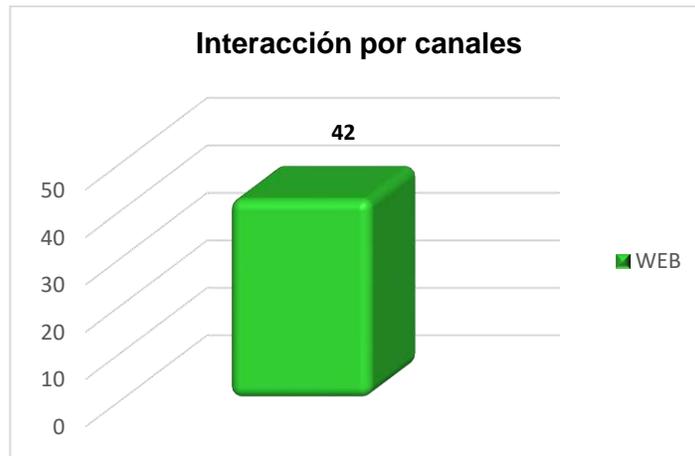
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, setenta y ocho (78) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	42	35%
Recibidas	78	65%
Total General	120	100%

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

## 2. Canales de interacción

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

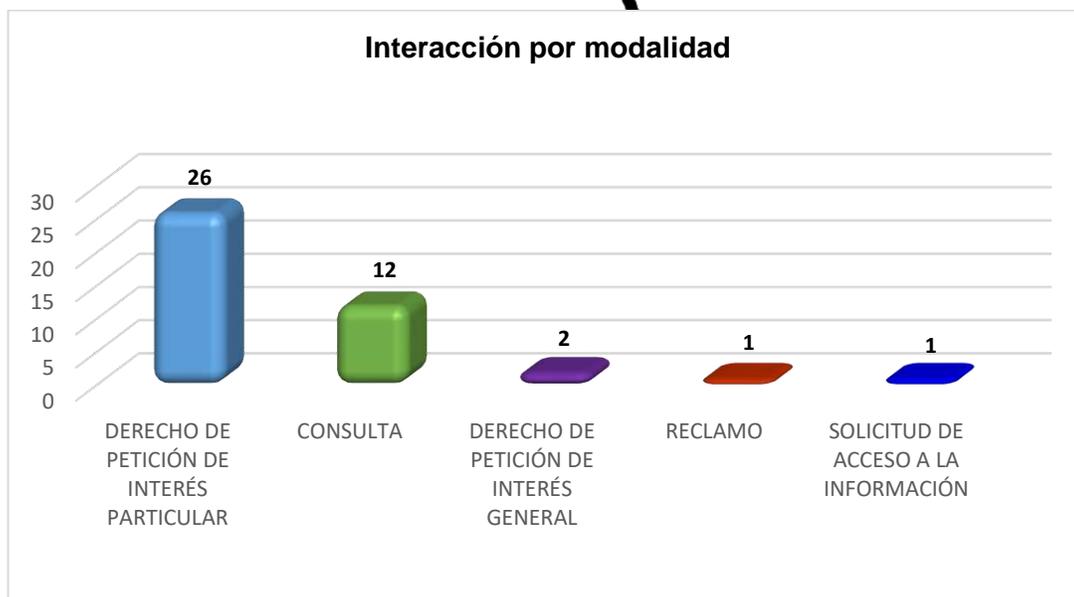


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

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

## 3. Tipologías o Modalidades

A continuación, 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 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	26	62%
CONSULTA	12	29%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	5%
RECLAMO	1	2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	2%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

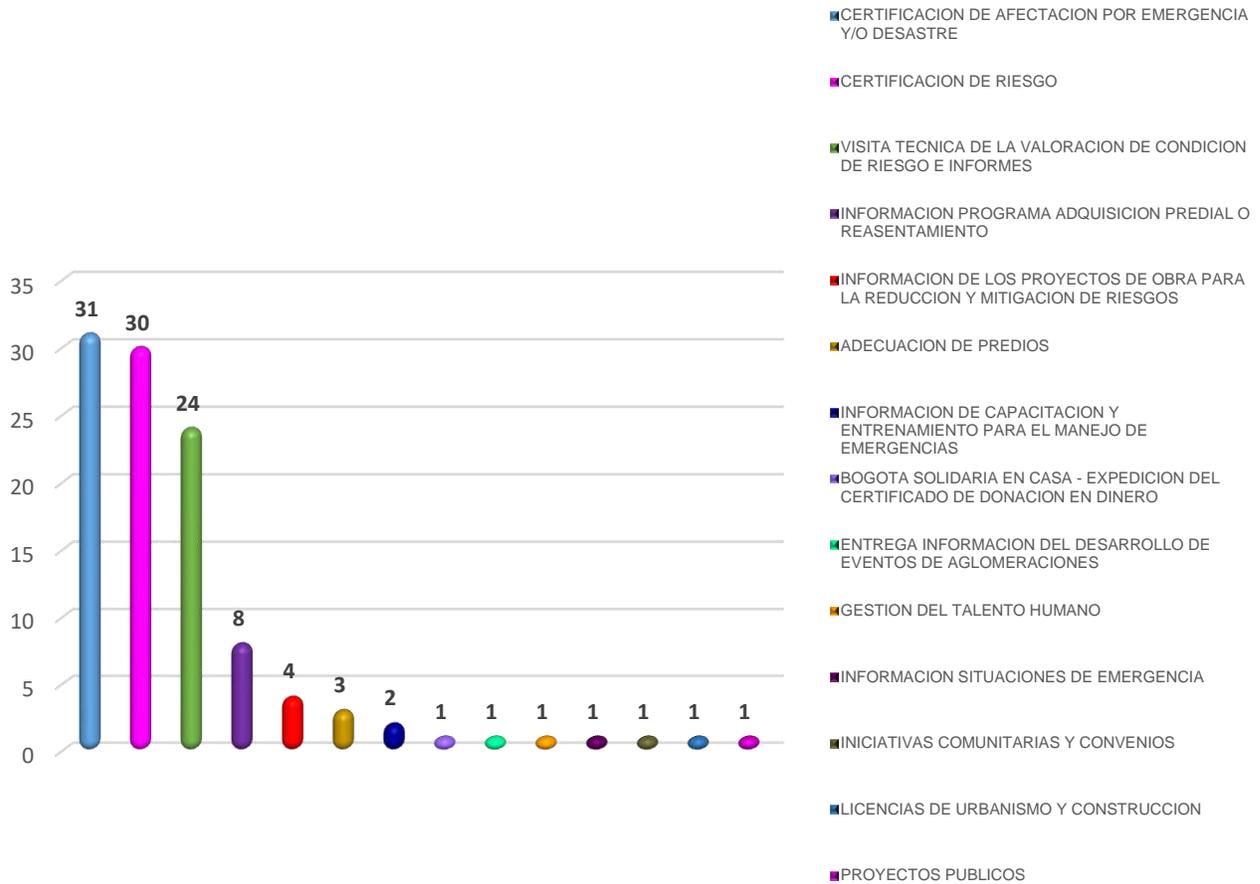
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

En el mes de agosto la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “derecho de petición de interés particular” con el sesenta y dos (62%), seguido de “consulta” con el veintinueve (29%) “derecho de petición de interés general” con el cinco (5%) y por último con el dos (2%) “reclamo” y “solicitud de acceso a la información”.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de ciento nueve (109) 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 agosto 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 agosto de 2021

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	31	28,44%
CERTIFICACION DE RIESGO	30	27,52%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	24	22,02%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	8	7,34%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	4	3,67%
ADECUACION DE PREDIOS	3	2,75%

INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	1,83%
BOGOTA SOLIDARIA EN CASA - EXPEDICION DEL CERTIFICADO DE DONACION EN DINERO	1	0,92%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	1	0,92%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	0,92%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	0,92%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	0,92%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	1	0,92%
PROYECTOS PUBLICOS	1	0,92%
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

La gráfica y tabla anteriores, reflejan que los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “*certificación de afectación por emergencia y/o desastre*” con el veintiocho punto cuarenta y cuatro (28,44%), seguido de “*certificación de riesgo*” con el veintisiete punto cincuenta y dos (27.52%), “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el veintidós punto cero dos (22,02%), “*información programa adquisición predial o reasentamiento*” con siete punto treinta y cuatro (7,34%), “*información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos*” con el tres punto sesenta y siete (3.67%) “*adecuación de predios*” con el dos punto setenta y cinco (2,75%) y con el uno punto ochenta y tres (1.83%) “*información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias*”.

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “*Bogotá solidaria en casa –expedición del certificado de donación en dinero*”, “*entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones*”, “*gestión del talento humano*”, “*información situaciones de emergencia*”, “*iniciativas comunitarias y convenios*”, “*licencias de urbanismo y construcción*” y “*proyectos públicos*” con el cero punto noventa y dos (0.92%) respectivamente.

## 5. 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 agosto de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	28,57%
ACUEDUCTO - EAB	2	14,29%
CODENSA	2	14,29%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	2	14,29%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	14,29%
IDPYBA	1	7,14%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	7,14%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Traslado por no competencia  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia catorce (14) peticiones relacionadas con temas como: reportar a la línea 123 personas que están durmiendo en un parque consumiendo sustancias psicoactivas, solicitudes eliminación de jornadas de un colegio, solicitud a Codensa para cambiar un poste inclinado, solicitud de radicado de llamada en la que se reporta un perro de raza peligrosa de propiedad de un habitante de calle que atacó a su mascota, solicitud de concepto de funcionamiento de una fundación para jóvenes que no cumple con los requisitos porque está ubicado en una casa, solicitud de radicados de llamadas a la línea 123, árboles caídos en zona verde, calles sin pavimentar que no tienen sumideros para aguas lluvias, 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 del mes de agosto 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 agosto de 2021

### - Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>8</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 agosto de 2021

En este periodo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS ocho (8) requerimiento ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100	99%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

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

En el mes de agosto se emitieron respuestas definitivas a ciento un (101) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. 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 agosto de 2021, fue de veintiocho (28) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. No obstante, un (1) requerimiento tipificado como “denuncia por actos de corrupción” fue finalizado extemporáneamente a treinta y tres (33) días como se refleja a continuación.

Tiempo promedio de respuesta					
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	32,00	0,00	15,00	27,70	27,87
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	33	0	0	33,00
<b>Total general</b>	<b>32,00</b>	<b>33,00</b>	<b>15,00</b>	<b>27,70</b>	<b>27,92</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

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

Por lo anterior, se continuarán 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, para que se cumplan los tiempos establecidos.

## 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 agosto de 2021

- Para este periodo el veintiséis (26%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Usaquén representa el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el doce (12%), seguido de las localidades de San Cristóbal y Suba con el diez (10%), con el siete (7%) se encuentran las localidades de Santa Fé y Ciudad Bolívar, mientras que Usme, Kennedy y Engativá con el cinco (5%).
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Chapinero, Tunjuelito, Bosa, Fontibón, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	11	26%
USAQUÉN	5	12%
SAN CRISTÓBAL	4	10%
SUBA	4	10%
SANTA FÉ	3	7%
CIUDAD BOLÍVAR	3	7%
USME	2	5%
KENNEDY	2	5%
ENGATIVÁ	2	5%
CHAPINERO	1	2%

TUNJUELITO	1	2%
BOSA	1	2%
FONTIBÓN	1	2%
PUENTE ARANDA	1	2%
RAFAEL URIBE URIBE	1	2%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8 Participación por localidad  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

## 10. Participación por estrato

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	16	38%
3	10	24%
2	8	19%
1	3	7%
4	2	5%
5	2	5%
6	1	2%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9 Participación por estrato  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2021

La gráfica y tabla anterior muestran que el treinta y ocho (38%) 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 3 cuenta con el veinticuatro (24%), el estrato 2 con el diez y nueve (19%), el estrato 1 con el siete (7%), los estratos 4 y 5 con el cinco (5%) y por último el estrato 6 con el dos (2%).

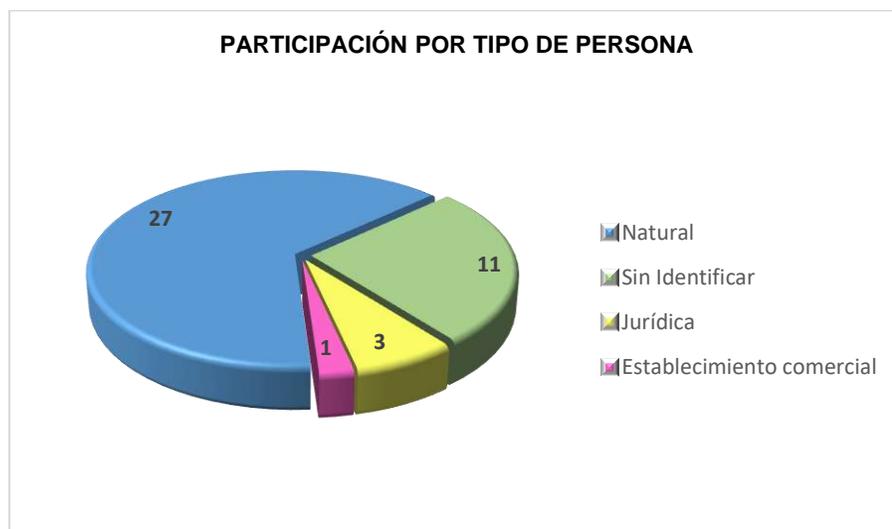
## 11. Participación por requirente

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	27	64%
Sin Identificar	11	26%
Jurídica	3	7%
Establecimiento comercial	1	2%
<b>Total general</b>	<b>42</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 agosto de 2021



**Gráfica No. 9** Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el sesenta y cuatro (64%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el veintiséis (26%) no se identificó al momento de realizar la petición, siete (7%) como persona jurídica y por último con el dos (2%) como establecimiento comercial.

## 12. 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	31	74%
Anónimo	11	26%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

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

En el mes de agosto se evidenció que el setenta y cuatro (74%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el veintiséis (26%) 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 agosto de 2021

## 13. Conclusiones y recomendaciones

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

En este periodo se registraron cuarenta y dos (42) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, setenta y ocho (78) 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 “*derecho de petición de interés particular*” con el sesenta y dos (62%), “*consulta*” con el veintinueve (29%), “*derecho de petición de interés general*” con el cinco (5%) y por último con el dos (2%) “*reclamo*” y “*solicitud de acceso a la información*”.

Se emitió respuesta definitiva a ciento nueve (109) requerimientos de los cuales, ocho (8) corresponde al periodo actual y ciento un (101) 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 afectación por emergencia y/o desastre*” con el veintiocho punto cuarenta y cuatro (28,44%),” seguido de “*certificación de riesgo*” con el veintisiete punto cincuenta y dos (27,52%) y “*visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes*” con el veintidós punto cero dos (22,02%).

Para este periodo se realizó el traslado de catorce (14) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: reportar a la línea 123 personas que están durmiendo en un parque consumiendo sustancias psicoactivas, solicitudes eliminación de jornadas de un colegio, solicitud a Codensa para cambiar un poste inclinado, solicitud de radicado de llamada en la que se reporta un perro de raza peligrosa de propiedad de un habitante de calle que atacó a su mascota, solicitud de concepto de funcionamiento de una fundación para jóvenes que no cumple con los requisitos porque está ubicado en una casa, solicitud de radicados de llamadas a la línea 123, árboles caídos en zona verde, calles sin pavimentar que no tienen sumideros para aguas lluvias, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

También se identificó que el veintiséis (26%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como tampoco el treinta y ocho (38%) no registró el estrato al cual pertenecen y por último encontramos que el setenta y cuatro (74%) 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 veintiocho (28) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. No obstante un (1) requerimiento tipificado como “*denuncia por actos de corrupción*” fue finalizado extemporáneamente a treinta y tres (33) días, razón por la cual se continuarán 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, para que se cumplan los tiempos establecidos.

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 de piezas informativas a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, con recomendaciones generales para dar respuesta a los requerimientos del Sistema Bogotá Te Escucha. Estas piezas gráficas son enviadas con cada uno de los requerimientos a las áreas o dependencias que deba emitir la respuesta.
- e) Socialización a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, a través de video capsulas con recomendaciones generales para dar respuesta a los diferentes requerimientos que ingresan a la entidad, los cuales son socializados a través de los correos institucionales.

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:	Lucia Rodríguez Velásquez		16/09/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		16/09/2021
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
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.			