



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

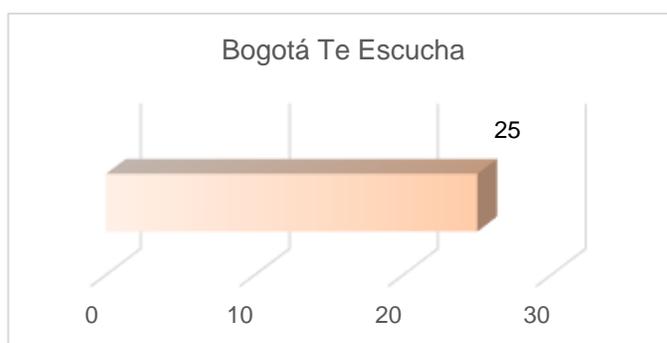
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de enero de 2021.

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 enero de 2021.

Para el periodo de enero se analizarán veinticinco (25) 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 enero de 2021

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021.

Es importante señalar que adicionalmente a las peticiones registradas, cincuenta (50) 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 Secretaria General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	25	33%
Recibidas	50	67%
Total General	75	100%

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

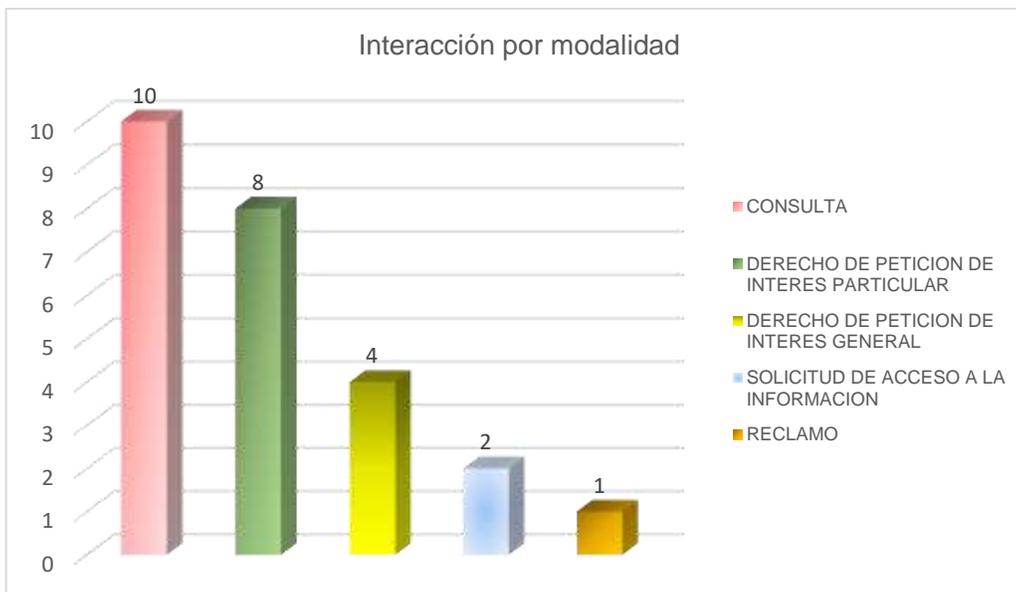


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021

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 enero de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	10	40%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	32%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	16%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	8%
RECLAMO	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

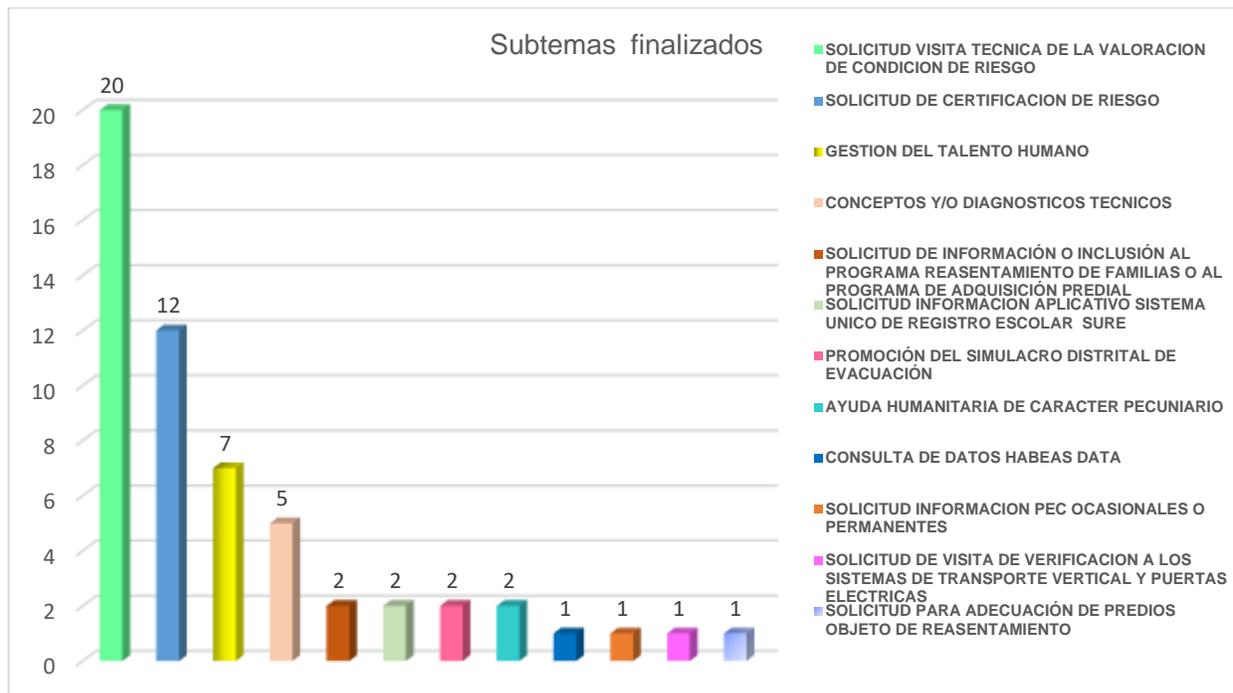
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021

En el mes de enero el ranking de las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “*consulta*” equivalentes al cuarenta (40%), “*derecho de petición de interés particular*” corresponde al treinta y dos (32%) y “*Derecho de petición de interés general*” del diez y seis (16%).

Las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*Solicitud de acceso a la información*” con el ocho (8%) y por último “*reclamo*” representados en un cuatro (4%).

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En este ítem se relacionan los subtemas de cincuenta y seis (56) 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 enero y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO	20	36%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE RIESGO	12	21%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	13%
CONCEPTOS Y/O DIAGNOSTICOS TECNICOS	5	9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	2	4%
SOLICITUD INFORMACION APLICATIVO SISTEMA UNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	2	4%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	2	4%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	2	4%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	2%
SOLICITUD INFORMACION PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	2%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	2%
SOLICITUD PARA ADECUACIÓN DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	2%
Total general	56	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

De acuerdo a la anterior gráfica, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo” equivalente al treinta y seis (36%), seguido de “solicitud de certificación de riesgo” con el veintiún (21%) y con el trece (13%) “gestión del talento humano”.

Los subtemas menos requeridos fueron “conceptos y/o diagnósticos técnicos” con un total de nueve (9%) “, con cuatro (4%) se encuentran ”solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial”, “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE”, “promoción del simulacro distrital de evacuación” y “ayuda humanitaria de carácter pecuniario”, finalmente se encuentran con el dos (2%) “consulta de datos habeas data”, “solicitud información PEC ocasionales o permanentes”, “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” y “solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento” respectivamente.

5. Traslado por no competencia

Este componente 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 Secretaria General para enero de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	30%
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	17%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	4%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	4%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	4%
IDPYBA	1	4%
SECRETARIA DE SALUD	1	4%
IDRD	1	4%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
IDU	1	4%
ACUEDUCTO - EAB	1	4%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	4%
Total general	23	100%

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

En la gráfica y tabla anterior, se evidencia que durante el mes de enero la entidad trasladó por no competencia veintitrés (23) peticiones relacionadas con temas como: solicitud corrección datos de ingreso a plataforma Bogotá te escucha, árboles que generan riesgo de caída, felicitaciones a funcionarios de la línea 123, empresa cuyas máquinas generan ruido, renuncian asentamientos u ocupaciones en parques, maltrato animal, limpieza de canales de aguas lluvias, ayuda para madre cabeza de familia, vías sin señalización, 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 enero 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 enero de 2021

- Período actual

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	6	100%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
Total general	6	100%

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 enero de 2021

En el mes de enero de 2021 el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS seis (6) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	49	98%
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	2%
Total general	50	100%

Tabla No. 6 Peticiones cerradas del periodo anterior
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2021

Durante este periodo se emitieron respuestas definitivas a cuarenta y nueve (49) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

Como se muestra 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 enero de 2021, fue de veintinueve (29) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta.

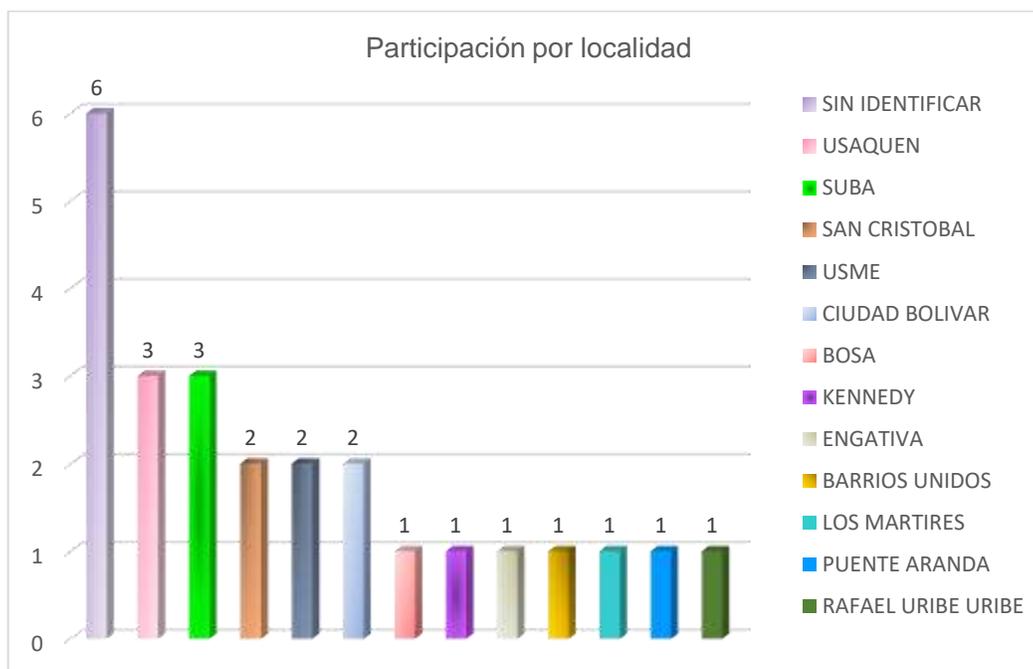
Tiempo promedio de respuesta								
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	30	0	28	29	23	21	39	29
SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS		16						16
Total general	30	16	28	29	23	21	39	29

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021

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 Secretaria General para enero de 2021

- Para este periodo el veinticuatro (24%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades de Usaquén y Suba presentan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con un doce (12%) respectivamente, seguidas por San Cristóbal, Usme y Ciudad Bolívar que cuentan con el ocho (8%) cada una.
- Las localidades con menor participación en el mes de enero fueron Bosa, Kennedy, Engativá, Barrios Unidos, Los Mártires, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe con el cuatro (4%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	6	24%
USAQUEN	3	12%
SUBA	3	12%
SAN CRISTOBAL	2	8%
USME	2	8%
CIUDAD BOLIVAR	2	8%
BOSA	1	4%
KENNEDY	1	4%
ENGATIVA	1	4%
BARRIOS UNIDOS	1	4%
LOS MARTIRES	1	4%
PUENTE ARANDA	1	4%
RAFAEL URIBE URIBE	1	4%
Total general	25	100%

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

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 enero de 2021

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin identificar	12	48%
2	6	24%
1	3	12%
3	2	8%
5	1	4%
6	1	4%
Total general	25	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato

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

La gráfica y tabla anterior reflejan que el cuarenta y ocho (48%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras el estrato 2 cuenta con el veinticuatro (24%), el estrato 1 con doce (12%), el estrato 3 ocho (8%) y los estratos 5 y 6 cuatro (4%) respectivamente.

11. Participación por requirente

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	16	64%
Sin identificar	7	28%
Jurídica	2	8%
Total general	25	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero 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 registraron como personas naturales, el ocho (8%) como personas jurídicas y por último el veintiocho (28%) no se identificaron al momento de realizar la petición

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	18	72%
Anónimo	7	28%
Total general	25	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para enero de 2021

Durante el mes de enero se evidenció que el setenta y dos (72%) de los ciudadanos se identificaron con nombre propio, mientras que el veintiocho (28%) de los peticionarios que

formularon sus requerimientos no registró la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 participación por calidad de requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para enero de 2021

13. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

En el mes de enero se registraron veinticinco (25) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cincuenta (50) solicitudes 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.

Las modalidades más utilizadas por los ciudadanos al momento de registrar sus solicitudes fueron “consulta” con el cuarenta (40%) y “derecho de petición de interés particular” con el treinta y dos (32%) del total de las peticiones.

Se emitió respuesta definitiva a 56 requerimientos de los cuales 6 correspondían al periodo actual y 49 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.

Ahora bien, el subtema con mayor índice de finalización perteneció a solicitud de visita técnica de la valoración de condición de riesgo con un treinta y seis (36%) seguido de solicitud de certificación de riesgo con veintiún (21%).

En el mes de enero se trasladaron veintitrés (23) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: solicitud corrección datos de ingreso a plataforma Bogotá te escucha, árboles que generan riesgo de caída, felicitaciones a funcionarios de la línea 123, empresa cuyas máquinas generan ruido, renuncian asentamientos u ocupaciones en parques, maltrato animal, limpieza de canales de aguas lluvias, ayuda para madre cabeza de familia y vías sin señalización



Se identificó que el veinticuatro (24%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como tampoco el cuarenta y ocho (48%) no registró el estrato al cual pertenecen, mientras el setenta y dos (72%) se identificó al momento de registrar su petición.

En este periodo el tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de 29 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) 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) 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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez		
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		
Aprobó:	Raúl Dangond Contreras – Abogado SCAD		15-02-2021
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.			