



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

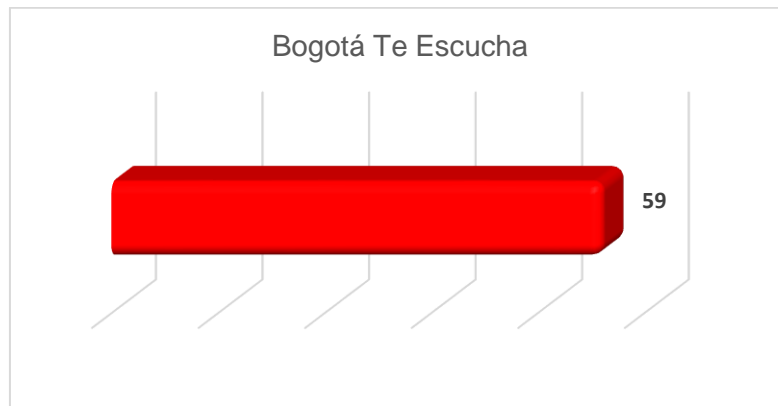
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de junio de 2021.

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 junio de 2021.**

Para este periodo se analizarán cincuenta y nueve (59) 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 junio de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2021

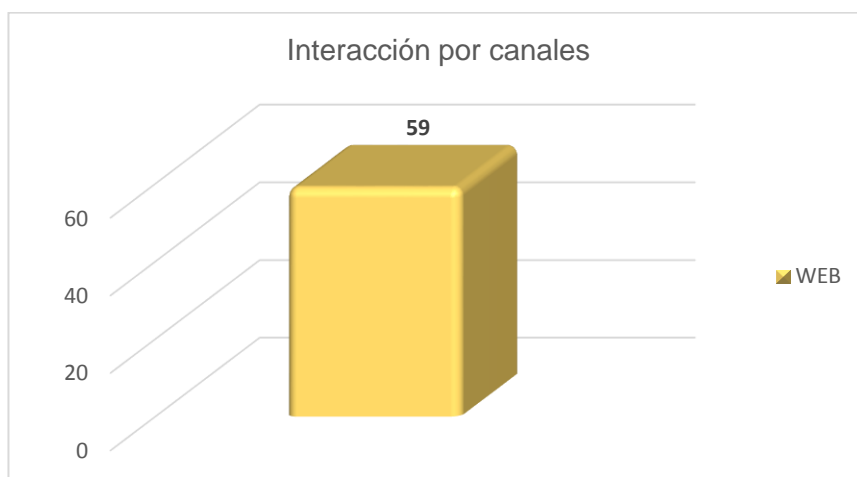
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, cincuenta y ocho (58) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	59	50%
Recibidas	58	50%
Total General	117	100%

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

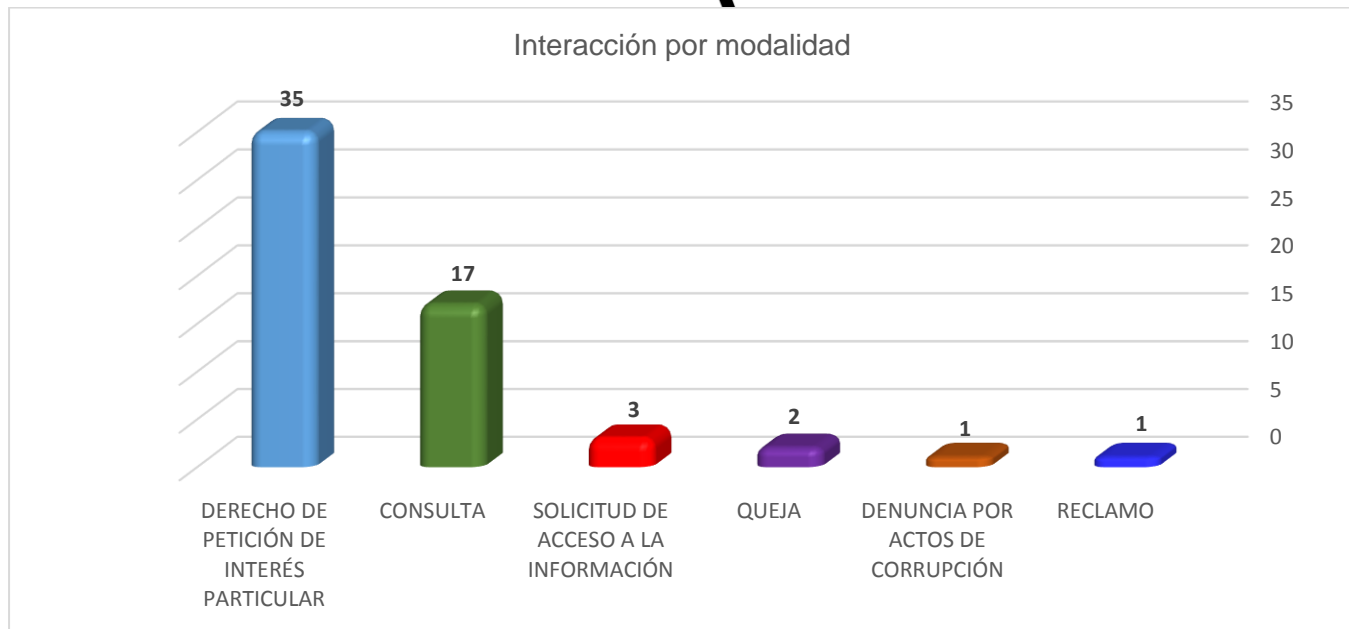


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2021

Como lo refleja la gráfica anterior en el mes de junio 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 junio de 2021

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	35	59%
CONSULTA	17	29%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	5%
QUEJA	2	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2%
RECLAMO	1	2%
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

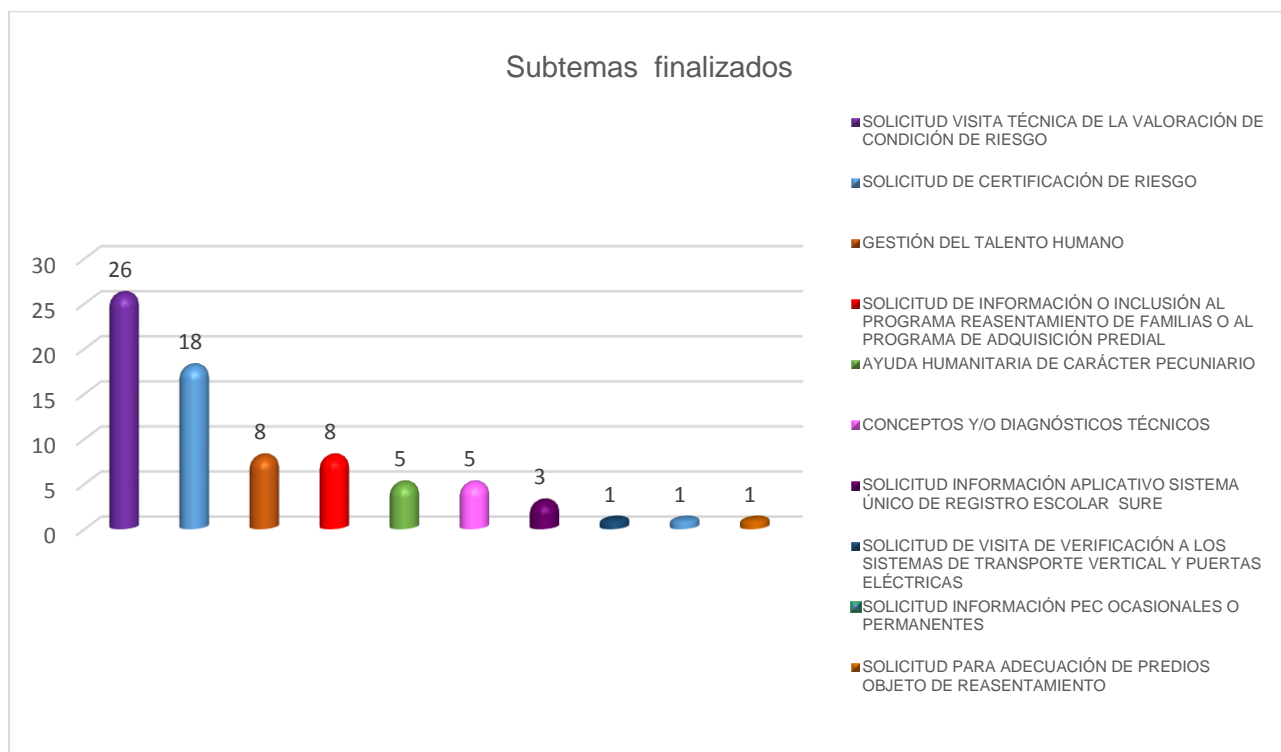
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2021

En este periodo la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “*derecho de petición de interés particular*” con el cincuenta y nueve (59%), seguido de “*consulta*” con un porcentaje del veintinueve (29%), “*solicitud de acceso a la información*” con el cinco (5%), “*queja*” con el tres (3%) y las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*denuncia por actos de corrupción*” y “*Reclamo*” con el dos (2%) respectivamente.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de setenta y seis (76) 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 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 2021

Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO	26	34,21%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	18	23,68%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	10,53%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	8	10,53%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	5	6,58%
CONCEPTOS Y/O DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS	5	6,58%
SOLICITUD INFORMACIÓN APLICATIVO SISTEMA ÚNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	3	3,95%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	1	1,32%
SOLICITUD INFORMACIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	1,32%
SOLICITUD PARA ADECUACIÓN DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	1,32%
<b>Total general</b>	<b>76</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 2021

De acuerdo a la gráfica y tabla anteriores, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo” con el treinta y cuatro punto veintiún (34,21%), seguido de “solicitud de certificación de riesgo” con el veintitrés punto sesenta y ocho (23,68%), con el diez punto cincuenta y tres (10,53) se encuentran “gestión del talento humano” y “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial”, con el seis punto cincuenta y ocho (6,58%) “ayuda humanitaria de carácter pecuniario y “conceptos y/o diagnósticos técnicos”.

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE” con el tres punto noventa y cinco (3,95%) y por último con el uno punto treinta y dos (1,32) “solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas”, “solicitud información PEC ocasionales o permanentes” y “solicitud para adecuación de predios objeto de reasentamiento”.

## 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 junio de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	17,65%
IDPYBA	2	11,76%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	11,76%
SECRETARÍA DE SALUD	2	11,76%
ACUEDUCTO - EAB	1	5,88%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	5,88%
IDU	1	5,88%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	5,88%
MSP	1	5,88%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	5,88%
UAESP	1	5,88%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	5,88%
<b>Total general</b>	<b>17</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 junio de 2021

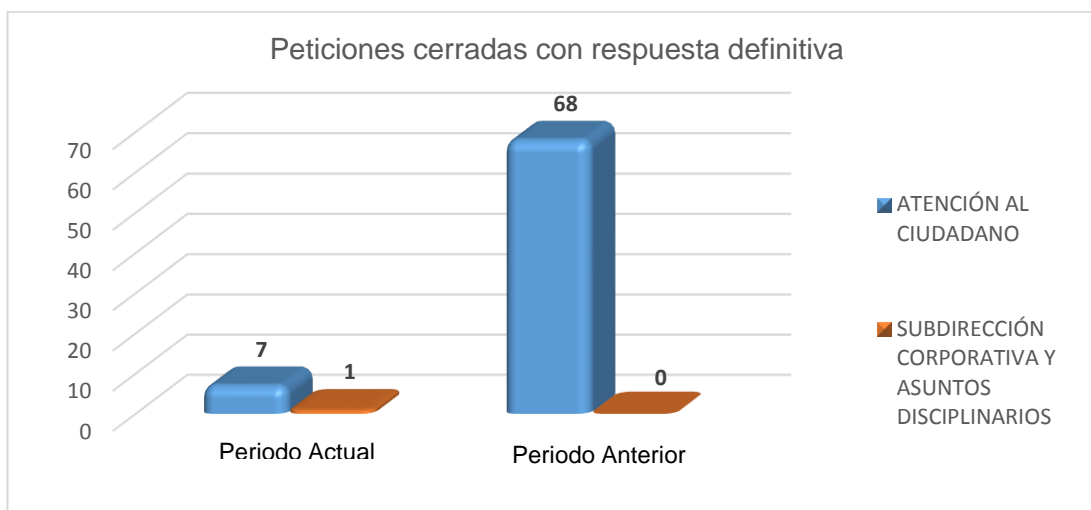
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante este periodo la entidad trasladó por no competencia diez y siete (17) peticiones relacionadas con temas como: Mejoramiento de vivienda, quejas respecto al servicio de la policía, contagios de COVID 19 en un colegio y continúan con la alternancia, solicitud de visita para especies arbóreas en mal estado, zonas de invasión de población venezolana, información para mantener puentes peatonales reutilizados, emergencia por perros en malas condiciones y abandonados, información de rutas de evacuación en conjunto residencial, consulta de competencias ante incumplimiento de bioseguridad ambiental, problemáticas por aguas negras, denuncias por construcción sin permisos legales, 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 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 2021

**- Período actual**

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	88%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	12%
<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 junio de 2021

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

**- Período anterior**

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	68	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>68</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 2021



En el mes de junio se emitieron respuestas definitivas a sesenta y ocho (68) 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 junio de 2021, fue de treinta (30) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta. No obstante, para un (1) requerimiento de solicitud de copia se finalizó extemporáneamente en el sistema, pese a que la respuesta se emitió en los tiempos de ley.

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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	34,65	0,00	9,00	28,54	73,00	25,50	30,53
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	8,00	0	0	0		8,00
Total general	34,65	8,00	9,00	28,54	73,00	25,50	30,24

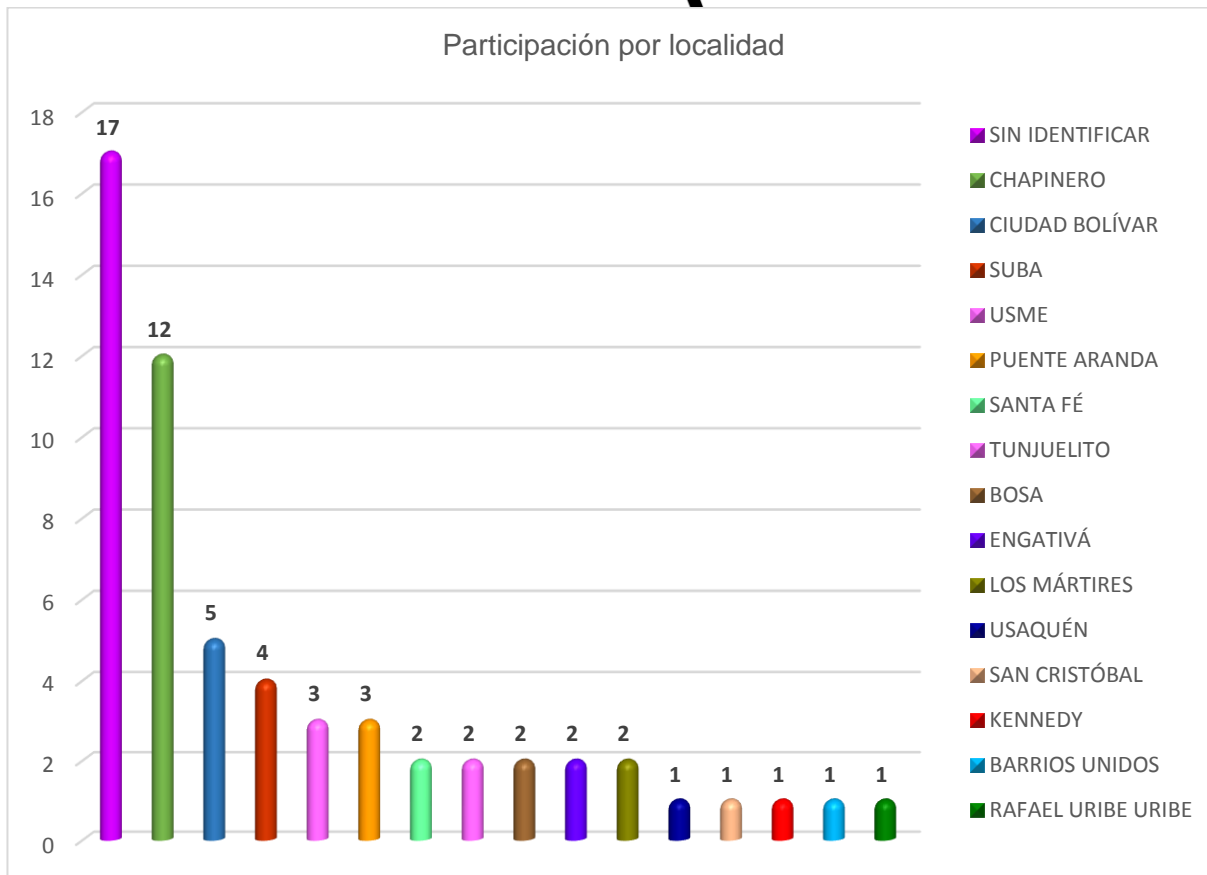
Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio 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. 7 Participación por localidad  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2021

- Para este periodo el veintinueve (29%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- La localidad de Chapinero representan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el veinte (20%), seguido de la localidad de Ciudad Bolívar con el ocho (8%), con el siete (7%) se encuentra la localidad de Suba, con el cinco (5%) las localidades de Usme y Puente Aranda y con el tres (3%) las localidades de Santa Fé, Tunjuelito, Bosa, Engativá y Los Mártires.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Usaquén, San Cristóbal, Kennedy, Barrios Unidos y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	17	29%
CHAPINERO	12	20%
CIUDAD BOLÍVAR	5	8%
SUBA	4	7%
USME	3	5%
PUENTE ARANDA	3	5%

SANTA FÉ	2	3%
TUNJUELITO	2	3%
BOSA	2	3%
ENGATIVÁ	2	3%
LOS MÁRTIRES	2	3%
USAQUÉN	1	2%
SAN CRISTÓBAL	1	2%
KENNEDY	1	2%
BARRIOS UNIDOS	1	2%
RAFAEL URIBE URIBE	1	2%
<b>Total general</b>	<b>59</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 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 junio:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	27	46%
SIN IDENTIFICAR	16	27%
2	9	15%
1	4	7%

6	2	3%
4	1	2%
<b>Total general</b>	<b>59</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 2021

La gráfica y tabla anterior muestran que el cuarenta y seis (46%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER corresponden al estrato 3, el veintisiete (27%) no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras que el estrato 2 cuenta con el quince (15%), el estrato 1 con el siete (7%), el estrato 6 con el tres (3%) y por último el estrato 4 con el dos (2%).

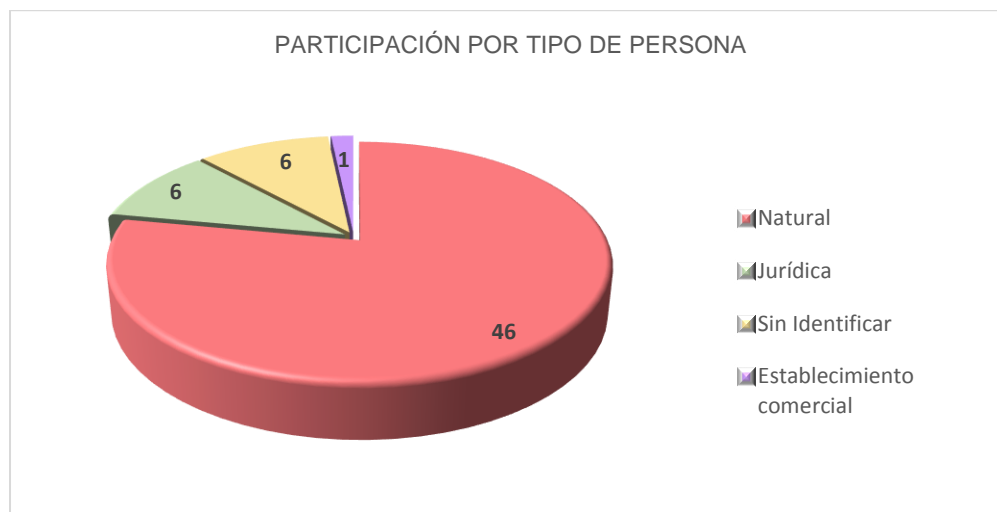
## 11. Participación por requirente

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	46	78%
Jurídica	6	10%
Sin Identificar	6	10%
Establecimiento comercial	1	2%
<b>Total general</b>	<b>59</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 2021



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el setenta y ocho (78%) de los ciudadanos se registró como persona natural, el diez (10%) como persona jurídica y con este mismo porcentaje no se identificaron al momento de realizar la petición 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	53	90%
Anónimo	6	10%
<b>Total general</b>	<b>59</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 junio de 2021

En el mes de junio se evidenció que el noventa (90%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el diez (10%) 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 junio de 2021

### 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para el mes de junio se registraron cincuenta y nueve (59) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, cincuenta y ocho (58) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

La modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “*derecho de petición de interés particular*” con el cincuenta y nueve (59%), seguido de “*consulta*” con un porcentaje del veintinueve (29%), “*solicitud de acceso a la información*” con el cinco (5%), “*queja*” con el tres (3%) y las modalidades utilizadas con menos frecuencia fueron “*denuncia por actos de corrupción*” y “*Reclamo*” con el dos (2%) respectivamente

En este periodo se emitió respuesta definitiva a setenta y seis (76) requerimientos de los cuales, ocho (8) corresponden al periodo actual y sesenta y ocho (68) 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.

Es importante destacar que el subtema con mayor índice de finalización corresponde a solicitud de visita técnica de la valoración en condición de riesgo con un treinta y cuatro punto veintiún (34,21%) seguido de solicitud de certificación de riesgo con el veintitrés punto sesenta y ocho (23,68%).

Para este periodo que se trasladaron diecisiete (17) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: Mejoramiento de vivienda, servicio de la policía, COVID 19 en un colegio, visita para especies arbóreas, zonas de invasión de población venezolana, mantenimiento de puentes peatonales reutilizados, perros en malas condiciones y abandonados, información de rutas de evacuación, incumplimiento de bioseguridad ambiental, problemáticas por aguas negras, denuncias por construcción sin permisos legales.

Así mismo, se identificó que el veintinueve (29%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como el cuarenta y seis (46%) corresponde al estrato 3 y por último encontramos que el noventa (90%) de los solicitantes se identificó al momento de registrar su petición.

El tiempo de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos finalizados fue de treinta (30) días incluyendo la modalidad de consulta que tiene 35 días hábiles. No obstante, para un (1) requerimiento de solicitud de copia se finalizó extemporáneamente en el sistema, pese a que la respuesta se emitió en los tiempos de ley. Por lo anterior, se están implementando las acciones de mejora para el manejo y cierre oportuno de los requerimientos en el Bogotá Te Escucha.

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.
- b) 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.

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		12/07/2021
Revisó:	Narda Cristina Natagaima López		12/07/2021
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.			