



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

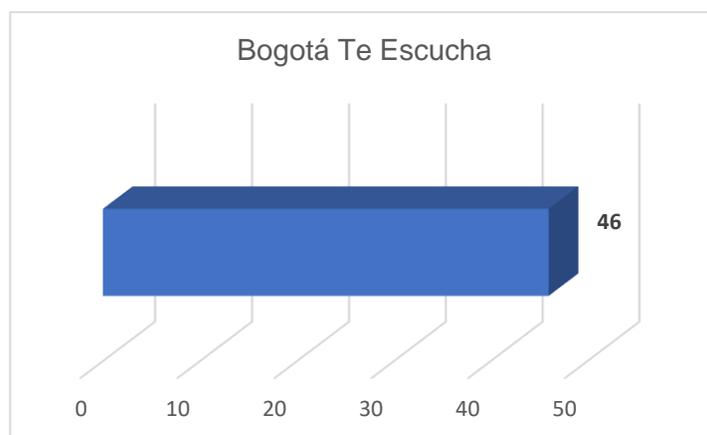
En el presente informe de PQRS, se detalla el análisis de la gestión adelantado por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de mayo de 2021.

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 mayo de 2021.**

Para este periodo se analizarán cuarenta y seis (46) 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 mayo de 2021  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2021

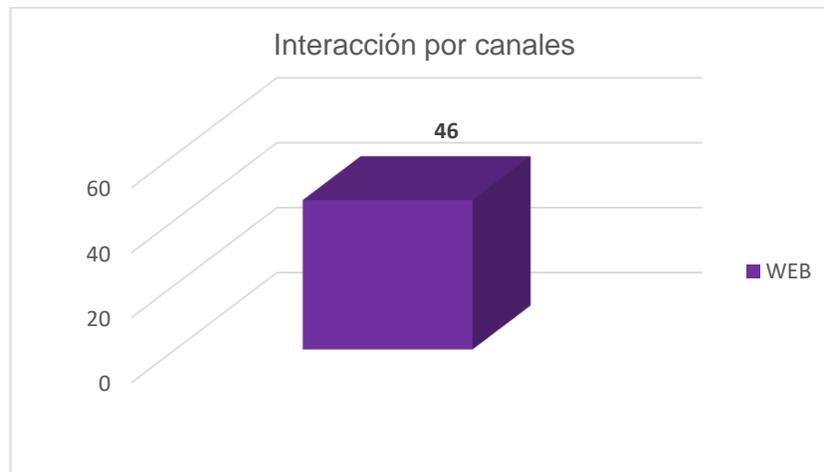
Cabe aclarar que adicionalmente a las peticiones registradas, cuarenta y cuatro (44) solicitudes fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	46	51%
Recibidas	44	49%
Total General	90	100%

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

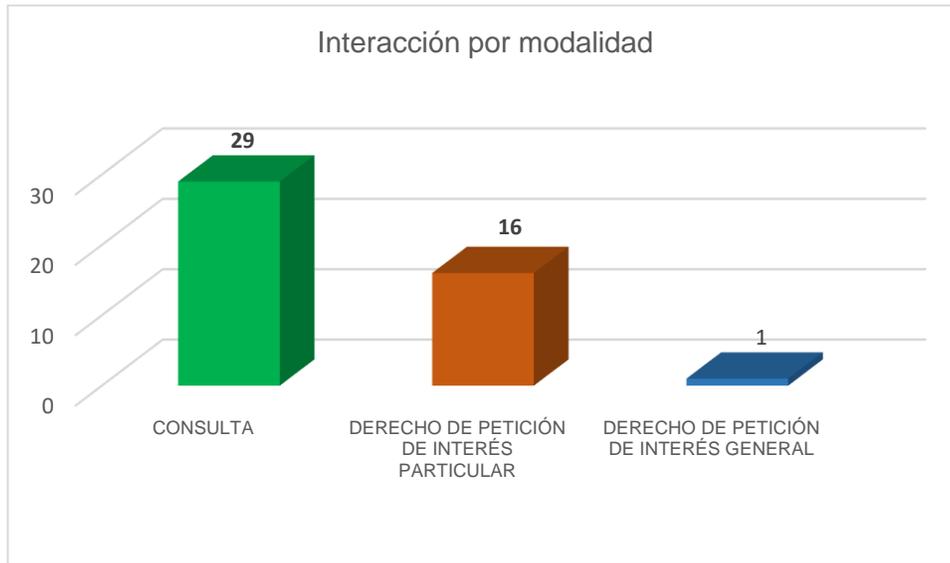


Gráfica No. 2 Interacción por Canales  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2021

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	29	63%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16	35%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	2%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

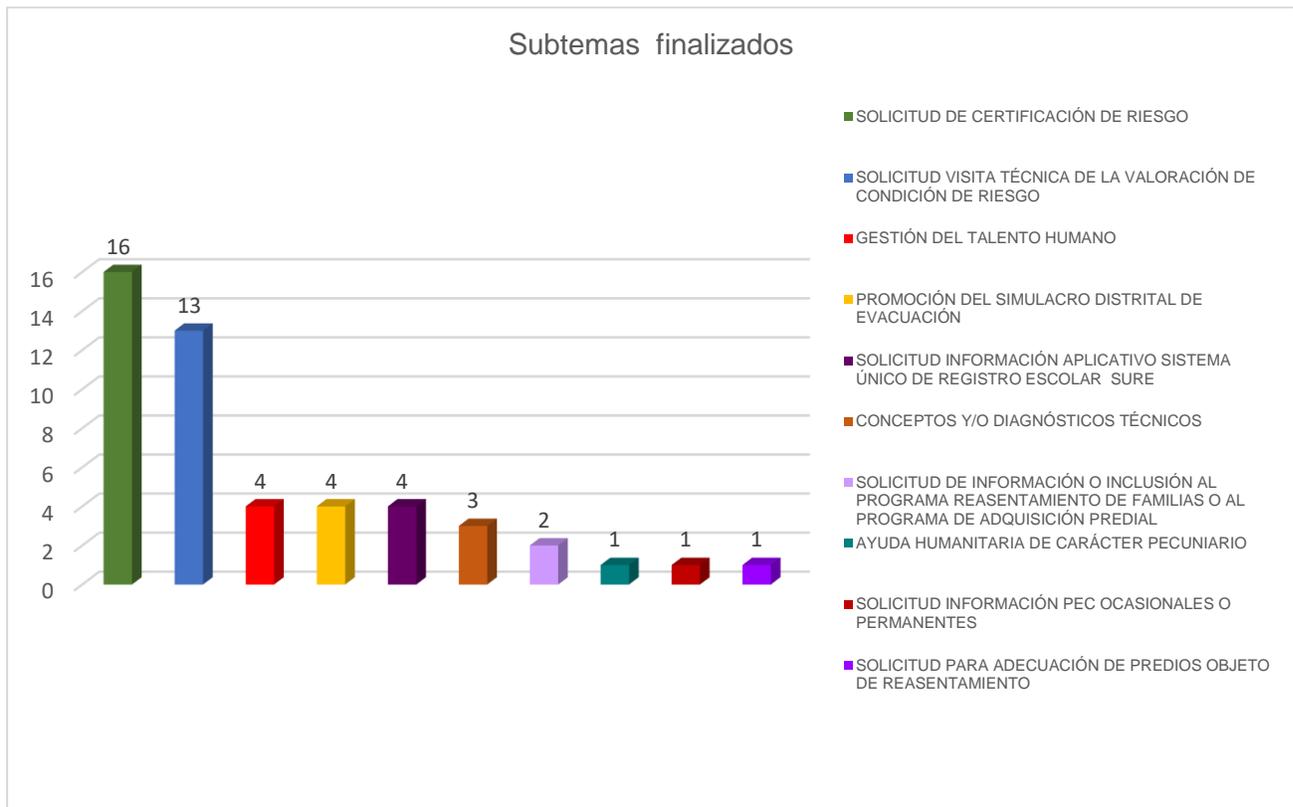
Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

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

Para este periodo la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “*consulta*” con un porcentaje del sesenta y tres (63%) seguido de “*derecho de petición de interés particular*” con un treinta y cinco (35%) y la modalidad utilizada con menos frecuencia fue “*derecho de petición de interés general*” con el dos (2%).

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

A continuación se relacionan los subtemas de cuarenta y nueve (49) 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 mayo y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados

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

Subtemas finalizados		
Subtemas	Cantidad	%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RIESGO	16	32,65%
SOLICITUD VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO	13	26,53%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	8,16%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	4	8,16%
SOLICITUD INFORMACIÓN APLICATIVO SISTEMA ÚNICO DE REGISTRO ESCOLAR SURE	4	8,16%
CONCEPTOS Y/O DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS	3	6,12%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O INCLUSIÓN AL PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FAMILIAS O AL PROGRAMA DE ADQUISICIÓN PREDIAL	2	4,08%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1	2,04%
SOLICITUD INFORMACIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	1	2,04%
SOLICITUD PARA ADECUACIÓN DE PREDIOS OBJETO DE REASENTAMIENTO	1	2,04%
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

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

De acuerdo a la gráfica y tabla anteriores, los subtemas finalizados más reiterados en el periodo fueron “solicitud de certificación de riesgo” equivalente al treinta y dos punto sesenta y cinco (32,65%), seguido de “solicitud visita técnica de la valoración de condición de riesgo” con el veintiséis punto cincuenta y tres (26,53%) y con el ocho punto diez y seis (8,16%) se encuentran “gestión del talento humano”, “promoción del simulacro distrital de evacuación” y “solicitud información aplicativo sistema único de registro escolar SURE”.

Entre los subtemas menos requeridos se encuentran “conceptos y/o diagnósticos técnicos” con el seis punto doce (6,12%), “solicitud de información o inclusión al programa reasentamiento de familias o al programa de adquisición predial” con el cuatro punto cero ocho (4,08%) y por último con el dos punto cero cuatro (2,04%) “ayuda humanitaria de carácter pecuniario”, “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 mayo de 2021

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
IDPYBA	4	23,53%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	23,53%
ACUEDUCTO - EAB	2	11,76%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	2	11,76%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	11,76%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	5,88%
SECRETARÍA DE SALUD	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 mayo de 2021

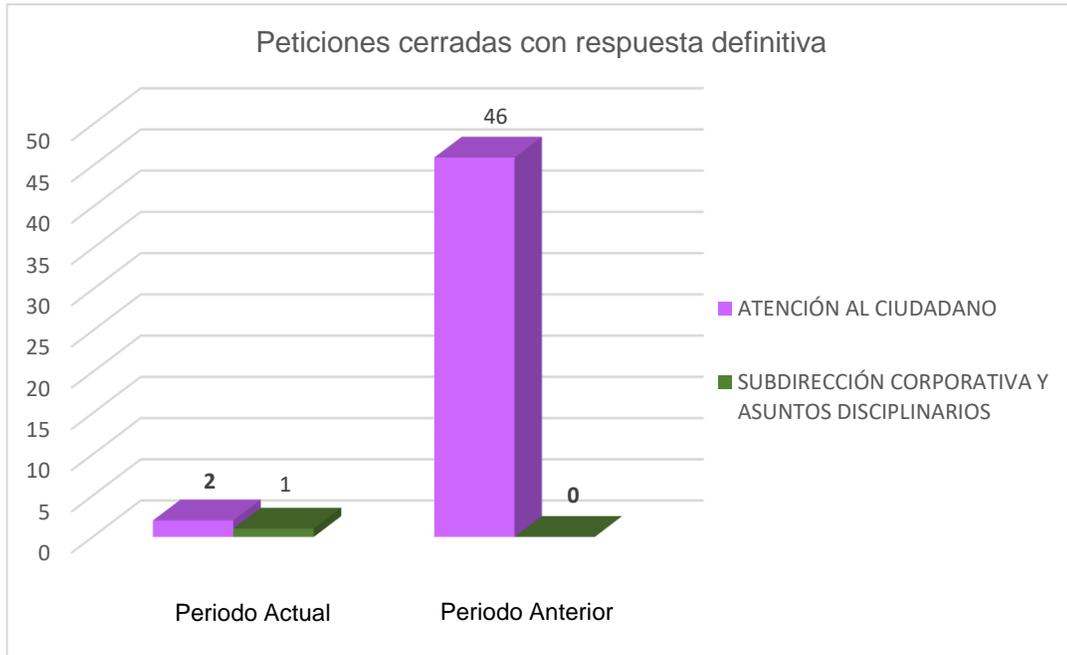
Como se evidencia en la gráfica y tabla anterior durante el mes de mayo la entidad trasladó por no competencia diez y siete (17) peticiones relacionadas con temas como: árboles a punto de caer sobre vivienda, solicitud de evaluación de las condiciones de seguridad de las aulas de clase de un colegio distrital, pozos en antigua ladrillera sin cerramiento que genera riesgo a la comunicad, texto del decreto 1561 del 29 de agosto de 1979 sobre tarifas del fondo de Bomberos, varias llamadas a la policía y no han hecho presencia por perro de raza fuerte que ataca a la comunidad, solicitud de arreglo por desbordamiento de aguas negras, reporte de perro herido y no se ha hecho presente la entidad competente, 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 mayo 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 mayo de 2021

**- Período actual**

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	67%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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 mayo de 2021

Durante el mes de mayo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS tres (3) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	46	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0%
<b>Total general</b>	<b>46</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 mayo de 2021

En este periodo se emitieron respuestas definitivas a cuarenta y seis (46) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. Tiempo promedio respuesta

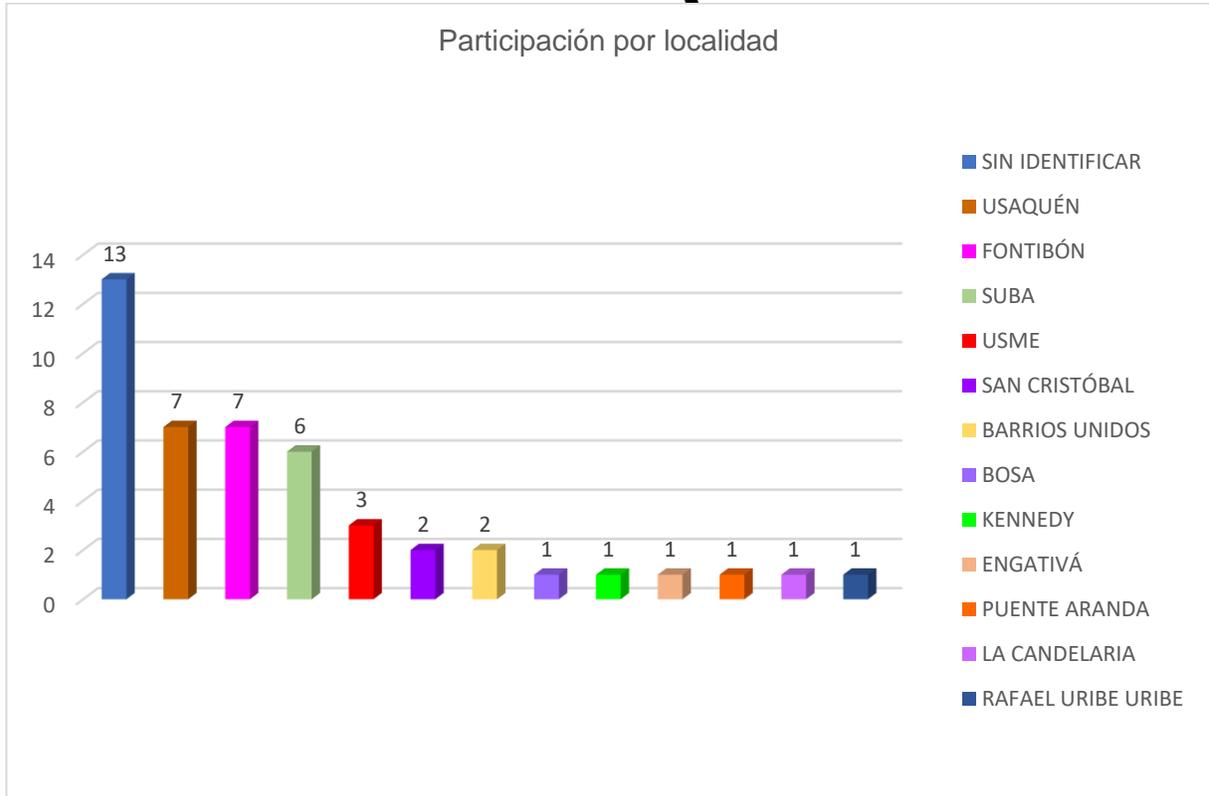
Teniendo en cuenta las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de mayo de 2021, fue de treinta y dos (32) días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 35 días para la emisión de la respuesta, como se 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	42,31	0,00	26,00	29,10	32,00	32,42
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	16,00	0	0	0	16,00
<b>Total general</b>	<b>42,31</b>	<b>19,33</b>	<b>26,00</b>	<b>29,10</b>	<b>32,00</b>	<b>32,08</b>

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo 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 mayo de 2021

- Para este periodo el veintiocho (28%) de los peticionarios no identificó la localidad en su petición.
- Las localidades de Usaquén y Fontibón representan el mayor número de requerimientos registrados por los ciudadanos con el quince (15%) cada una, seguido de la localidad de Suba con un trece (13%), con el siete (7%) se encuentra la localidad de Usme y con cuatro (4%) la localidad de San Cristóbal y Barrios Unidos.
- Por otro lado, las localidades con menor participación en este periodo fueron: Bosa, Kennedy, Engativá, Puente Aranda, La Candelaria y Rafael Uribe Uribe con el dos (2%) respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	13	28%
USAQUÉN	7	15%
FONTIBÓN	7	15%
SUBA	6	13%
USME	3	7%
SAN CRISTÓBAL	2	4%
BARRIOS UNIDOS	2	4%

BOSA	1	2%
KENNEDY	1	2%
ENGATIVÁ	1	2%
PUENTE ARANDA	1	2%
LA CANDELARIA	1	2%
RAFAEL URIBE URIBE	1	2%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

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



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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	29	63%
SIN IDENTIFICAR	7	15%
2	4	9%
4	4	9%
1	2	4%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

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

La gráfica y tabla anterior reflejan que el sesenta y tres (63%) de los peticionarios que registraron solicitudes dirigidas al IDIGER corresponden al estrato 3, el quince (15%) no identificaron el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, mientras que el estrato 2 y 4 cuentan con el nueve (9%) y por último el estrato 1 con el cuatro (4%).

## 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	44	96%
Sin Identificar	2	4%
<b>Total general</b>	<b>46</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 mayo de 2021



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

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

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se determinó que del total de las peticiones, el noventa y seis (96%) de los ciudadanos se registró como persona natural y el cuatro (4%) no se identificó 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	44	96%
Anónimo	2	4%
<b>Total general</b>	<b>46</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 mayo de 2021

En el mes de mayo se evidenció que el noventa y seis (96%) de los ciudadanos se identificó con nombre propio, mientras que el cuatro (4%) 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 mayo de 2021

### 13. Conclusiones y recomendaciones

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

Para este periodo se registraron cuarenta y seis (46) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, cuarenta y cuatro (44) 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.



Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron “*consulta*” con un porcentaje del sesenta y tres (63%) seguido de “*derecho de petición de interés particular*” con un treinta y cinco (35%). La modalidad menos utilizada fue el “*derecho de petición de interés general*” con el dos (2%).

En este periodo se emitió respuesta definitiva a cuarenta y nueve (49) requerimientos de los cuales tres (3) correspondían al periodo actual y cuarenta y seis (46) 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 certificación de riesgo con un treinta y dos punto sesenta y cinco (32,65%) seguido de solicitud de visita técnica de la valoración en condición de riesgo con el veintiséis punto cincuenta y tres (26,53%).

Para el mes de mayo se trasladaron diez y siete (17) peticiones las cuales no correspondían a la misionalidad del IDIGER, tales como: árboles a punto de caer sobre vivienda, solicitud de evaluación de las condiciones de seguridad de las aulas de clase de un colegio distrital, pozos en antigua ladrillera sin cerramiento que genera riesgo a la comunicad, texto del decreto 1561 del 29 de agosto de 1979 sobre tarifas del fondo de Bomberos, varias llamadas a la policía y no han hecho presencia por perro de raza fuerte que ataca a la comunidad, solicitud de arreglo por desbordamiento de aguas negras, reporte de perro herido y no se ha hecho presente la entidad competente, los cuales no corresponden con la misionalidad del IDIGER.

Se evidenció que el veintiocho (28%) de los solicitantes no registró la localidad de los hechos, así como el sesenta y tres (63%) corresponde al estrato 3 y por último encontramos que el noventa y seis (96%) 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 y dos (32) 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.
- 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	<i>Lucia Rodríguez Velásquez</i>	15/06/2021
Revisó:			
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.			