



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -**

Informe Mensual de PQRSD agosto de 2022

En el presente informe de PQRSD, 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 2022.

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 2022.

En el mes de agosto se analizaron veintinueve (29) requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos(as) a la entidad. Para el presente periodo ningún ciudadano(a) atendido de manera presencial en el IDIGER, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de agosto de 2022

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022



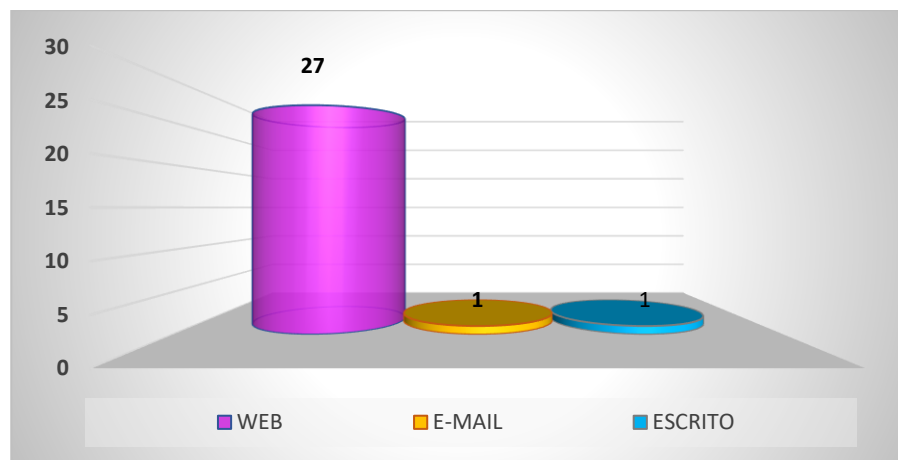
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, cincuenta y uno (51) peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	29	36%
Recibidas	51	64%
Total General	80	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de agosto de 2022
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

2. Canales de interacción

Con respecto a los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER se describen de la siguiente manera.

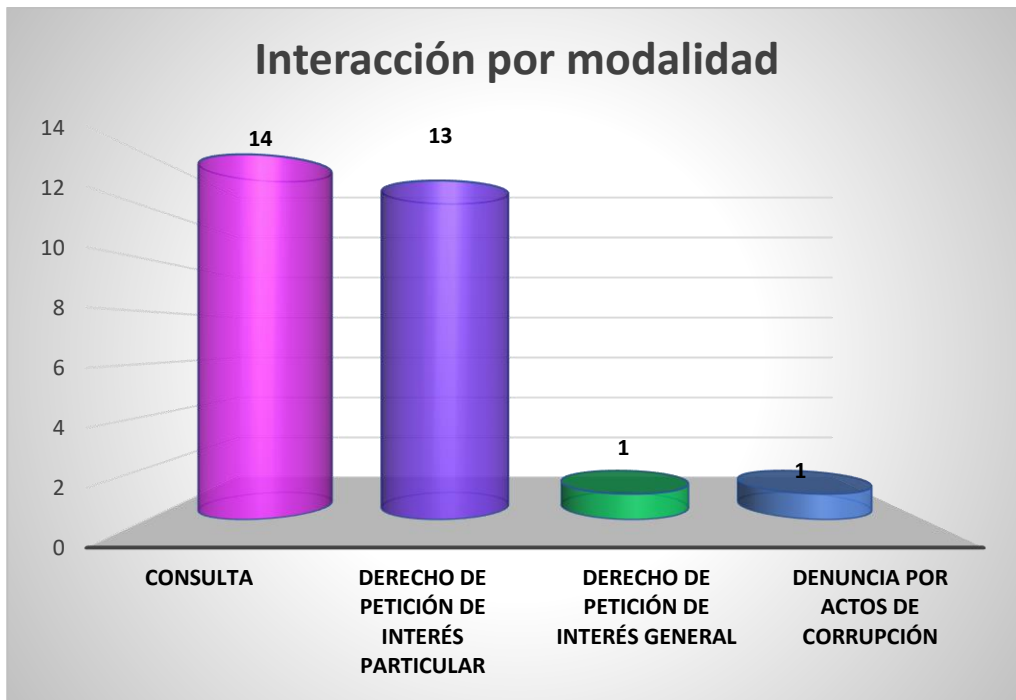


Gráfica No. 2 Interacción por Canales
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de agosto el 100% de los ciudadanos(as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

3. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por los ciudadanos(as).



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	14	48%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	45%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	3%
Total general	29	100%

Tabla No. 2 Interacción por modalidad o tipología

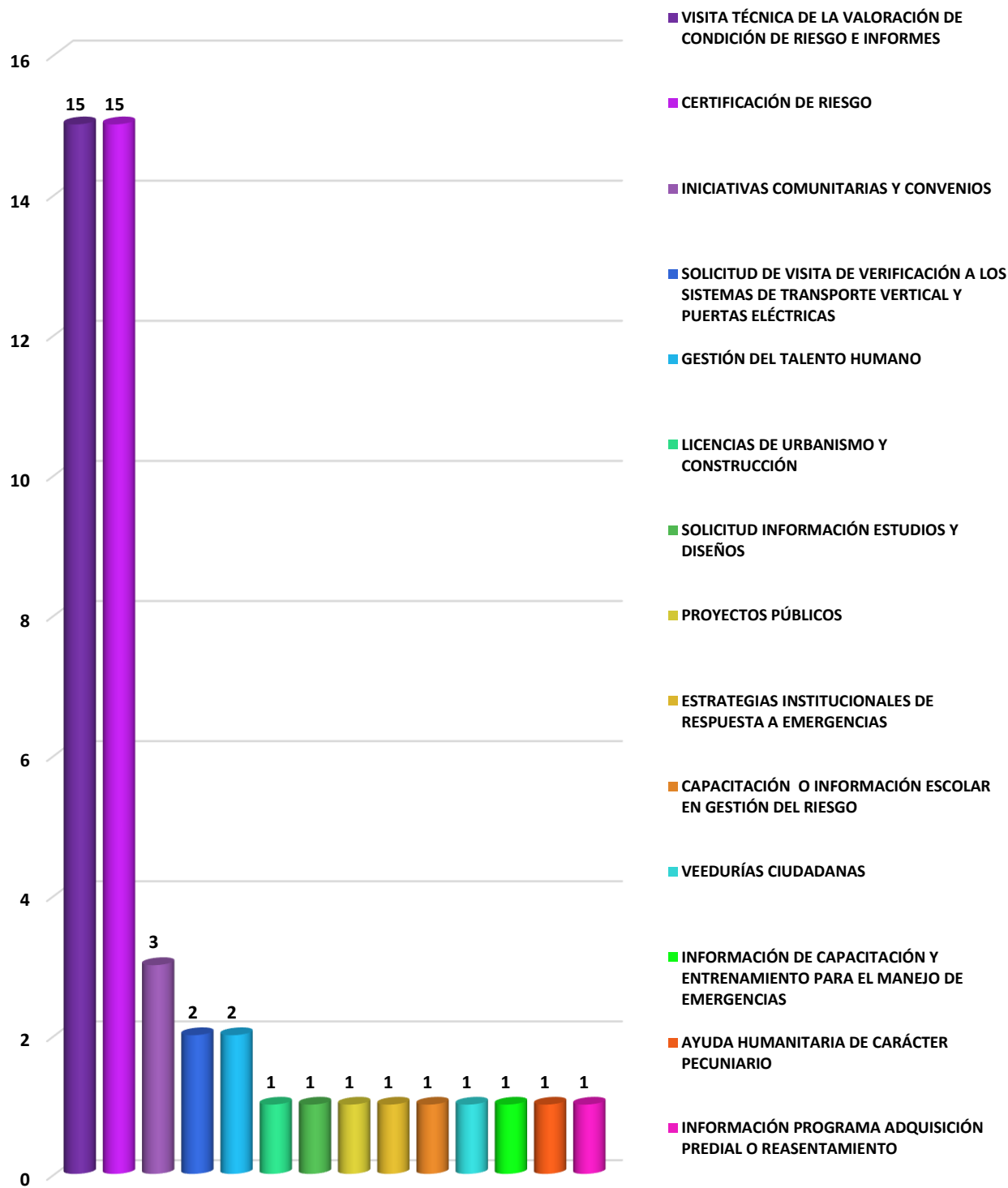
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de agosto de 2022 la modalidad más frecuente en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fue “Consulta” con el cuarenta y ocho (48%), “Derecho de Petición de Interés Particular” con el cuarenta y cinco (45%), seguido de “Derecho de Petición de Interés General” y “Denuncia por Actos de corrupción” con el tres (3%) respectivamente.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la gráfica siguiente, se detallan los subtemas de cuarenta y seis (46) peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos(as) y tomadas 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 2022

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	15	32,61%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	15	32,61%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	3	6,52%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	2	4,35%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	4,35%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN	1	2,17%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	1	2,17%
PROYECTOS PÚBLICOS	1	2,17%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	2,17%
CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN ESCOLAR EN GESTIÓN DEL RIESGO	1	2,17%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	2,17%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	1	2,17%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1	2,17%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	2,17%
Total general	46	100%

Tabla No. 3 Subtemas finalizados

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

Considerando la tabla y gráfica anteriores, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de agosto de 2022 fueron “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” y “Certificación de Riesgo” con el treinta y dos punto sesenta y uno (32,61%), “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el seis punto cincuenta y dos (6,52%) Seguido de “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas” y Gestión del Talento Humano con el cuatro punto treinta y cinco (4,35%) respectivamente.

Entre los subtemas menos requeridos con un dos punto diez y siete (2,17%) para el presente periodo se encuentran “Licencias de Urbanismo y Construcción”, Solicitud de Información de Estudios y Diseños”, “Proyectos Públicos”, “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Capacitación o Información Escolar en Gestión del Riesgo”, “Veedurías Ciudadanas”, “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias”, Ayudas Humanitarias” y “información programa adquisición predial o reasentamiento” respectivamente.

5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican 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 2022

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	44%
POLICÍA METROPOLITANA	1	11%
SECRETARIA GENERAL	1	11%
IDRD	1	11%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	11%
Total general	9	100%

Tabla No. 4 Traslado por no competencia

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

En relación con la gráfica y tabla anterior en las cuales se detallan que durante el mes de agosto de 2022 la entidad trasladó por no competencia nueve (9) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud intervención ante entidades para manejo de problemáticas presentadas en propiedades de Antioquia, Solicitud de intervención a restaurante por mal manejo de una estufa, construcciones sin licencias, Solicitud de permisos para actividad en parques, 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 2022

- Período actual:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
Total general	11	100%

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 agosto de 2022

En el mes de agosto el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS once (11) requerimientos ingresados en el periodo actual.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	35	100,00%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
Total general	35	100%

Tabla No. 6 Peticiónes cerradas del periodo anterior

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

Con base a la tabla anterior se observa que para el mes de agosto la entidad emitió respuesta definitiva a treinta y cinco (35) requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2022, fue de los 16,7 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según Ley 1755 de 2015, como se refleja en la siguiente tabla.

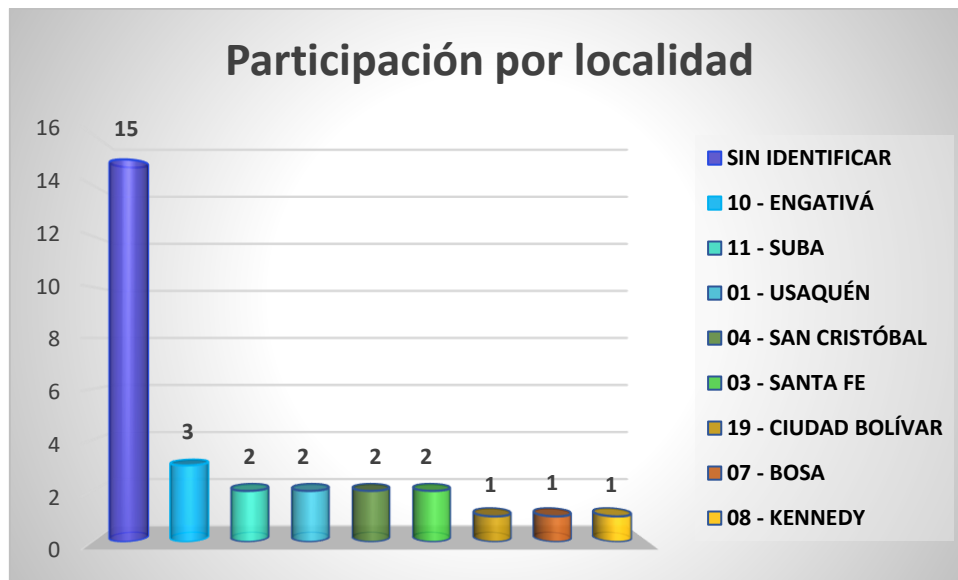
Tiempo promedio de respuesta				
ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	TOTAL GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20,86	14	12,74	16,7
Total general	20,86	14	12,74	16,7

Tabla No. 7 Tiempo promedio de respuesta

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.

9. Participación por localidad

Respecto la participación registrada por localidad se puede identificar los requerimientos clasificados por dicho concepto y su distribución cuantitativa y porcentual, representada 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 2022

- Para el mes de agosto de 2022, el cincuenta y dos (52%) de los peticionarios No identificó la localidad en su petición.
- Se registra como las localidades con el mayor número de requerimientos interpuestos por los ciudadanos Engativá con el diez (10%).

- Por otro lado, las localidades con menor participación con un siete (7%) corresponden a Suba, Usaquén, San Cristóbal y Santa Fé cada una y por último con un tres (3%) las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy respectivamente.

Participación por localidad		
Localidad	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	15	52%
10 - ENGATIVÁ	3	10%
11 - SUBA	2	7%
01 - USAQUÉN	2	7%
04 - SAN CRISTÓBAL	2	7%
03 - SANTA FE	2	7%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	1	3%
07 - BOSA	1	3%
08 - KENNEDY	1	3%
Total general	29	100%

Tabla No. 8 Participación por localidad

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

10. Participación por estrato

En la siguiente gráfica se relaciona la participación en cuanto al estrato registrado por la ciudadanía al momento de realizar su petición al IDIGER para el mes de agosto de 2022:



Gráfica No. 8 Participación por estrato

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN IDENTIFICAR	11	37,93%
2	10	34,48%
3	5	17,24%
5	2	6,90%
4	1	3,45%
Total general	29	100%

Tabla No. 9 Participación por estrato
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022

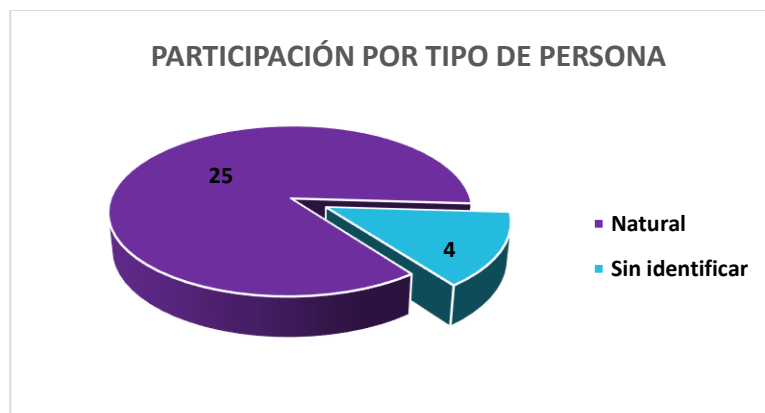
De acuerdo a la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que el treinta y siete punto noventa y tres (37,93%) de los peticionarios que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificó el estrato en el formulario del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo el treinta y cuatro punto cuarenta y ocho (34,48%) identificaron pertenecer al estrato 2, con un diez y siete punto veinticuatro (17,24%) identificaron pertenecer al estrato 3 y por último el estrato 5 con un seis punto noventa (6,90%) y estrato 4 con el tres punto cuarenta y cinco (3,45%).

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de agosto de 2022 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	25	86%
Sin identificar	4	14%
Total general	29	100%

Tabla No. 10 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el ochenta y seis (86%) de los ciudadanos(as) se registraron como persona natural y el catorce (14%) no se identificó al momento de realizar la petición.

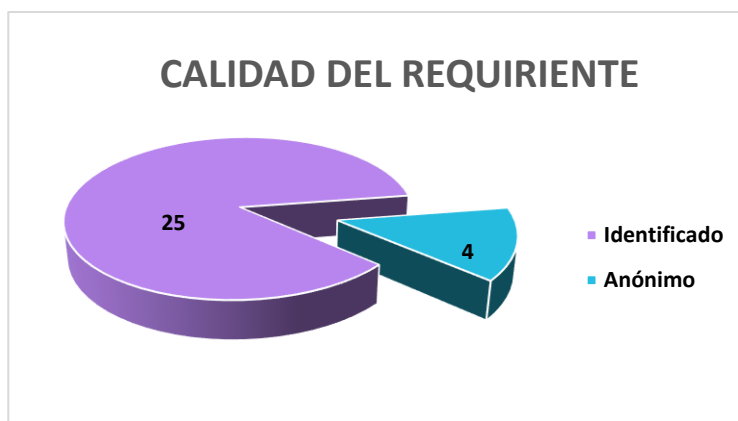
12. Calidad de requirente

Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano(a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	25	86%
Anónimo	4	14%
Total general	29	100%

Tabla No. 11 participación por calidad del requirente
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2022.

En el mes de agosto de 2022 se evidenció que el ochenta y seis (86%) de los ciudadanos(as) se identificó con nombre propio, mientras que el catorce (14%) de los peticionarios(as) que formularon sus requerimientos no suministraron 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 2022

13. Conclusiones y recomendaciones

Una vez analizados los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- Para el mes de agosto de 2022 se registraron veinti nueve (29) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha. No obstante, cincuenta y un (51) 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 Secretaria General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.
- Las dos modalidades más consultadas para el periodo agosto de 2022 fue “Consulta”



con un cuarenta y ocho (48%), seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con el cuarenta y cinco (45%) y las modalidades menos consultadas con un tres (3%) “Derecho de Petición de Interés General” y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un respectivamente de peticiones registradas.

- Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y seis (46) requerimientos de los cuales, once (11) corresponden al periodo actual y treinta y cinco (35) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las asignadas o trasladadas por otras entidades.
- El subtema más consultado para para el periodo de agosto de 2022 fue “Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes” y “Certificación de Riesgo” con treinta y dos punto sesenta y uno (32,61%) Respectivamente.
- Para el mes agosto de 2022 se trasladaron nueve (9) peticiones a otras entidades, igualmente es importante mencionar que continúan ingresando solicitudes que no corresponden a la misionalidad del IDIGER, tales como: Solicitud de intervención por actividades económicas con productos no adecuados en la zona, Construcciones sin licencias, Solicitud de permisos para actividad en parques.
- Por otro lado, se puede identificar que los solicitantes tienden a no dejar un registro sobre la localidad de los hechos, para este periodo el cincuenta y dos (52%) de los ciudadanos no suministraron este dato.
- El tiempo promedio de respuesta en el periodo de agosto de 2022 para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2022, fue de 16,7 días hábiles incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta según ley vigente 1755 de 2015.
- Según lo anterior y dando continuidad a las acciones pertinentes se busca mejorar y capacitar el manejo de los administradores del Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de ser más oportunos y eficaces cumpliendo con 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. Seguimiento personalizado a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin de garantizar la respuesta en término.



- d. 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.
- e. Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.
- f. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.

Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha:

- 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 han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.
- c. Se recomienda que se habilite código alfanumérico en el espacio donde se registra el radicado del acto administrativo por desistimiento, dado que en el momento solo tiene habilitado caracteres numéricos.

Cordialmente,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy del Pilar Cubillos Rodríguez – Profesional Contratista		12/09/2022
	Marco Bohórquez – Técnico contratista		16/09/2022
Revisó 1:	Narda cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		16/09/2022
Revisó 2:			
Aprobó:			
CC:	No aplica		
Anexos	No aplica		
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 del Director General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER.			