



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD Diciembre 2023

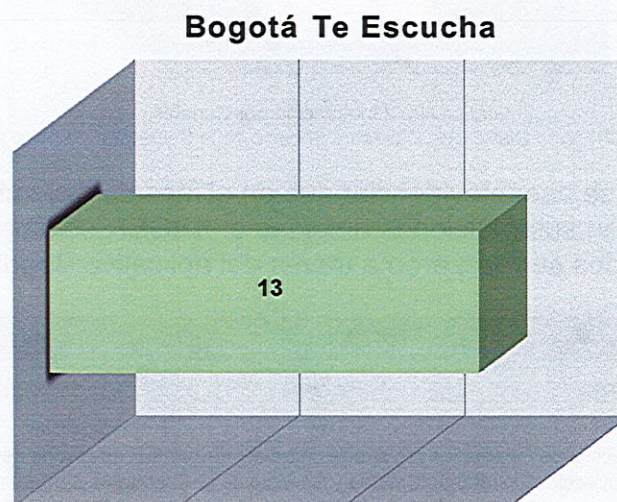
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 31 de Diciembre de 2023.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas finalizados con respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas con respuesta definitiva
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación por requirente
- Calidad del requirente

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de diciembre de 2023.

En el mes de diciembre se analizaron **trece (13)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de diciembre de 2023.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

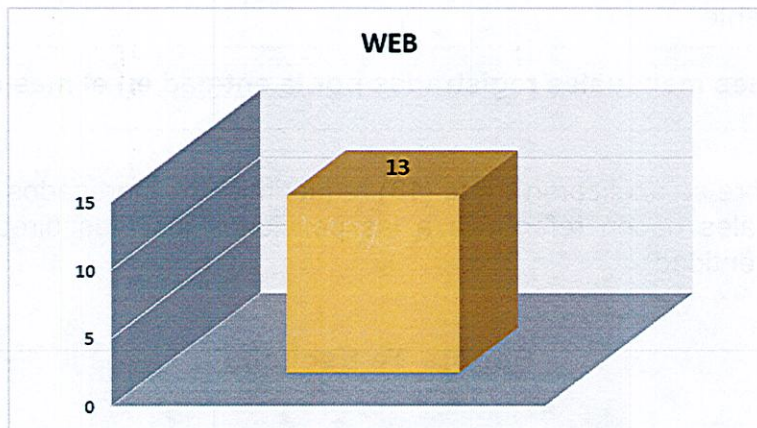
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **treinta y nueve (39)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	13	25%
Recibidas	39	75%
Total General	52	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de diciembre de 2023.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

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 diciembre de 2023.

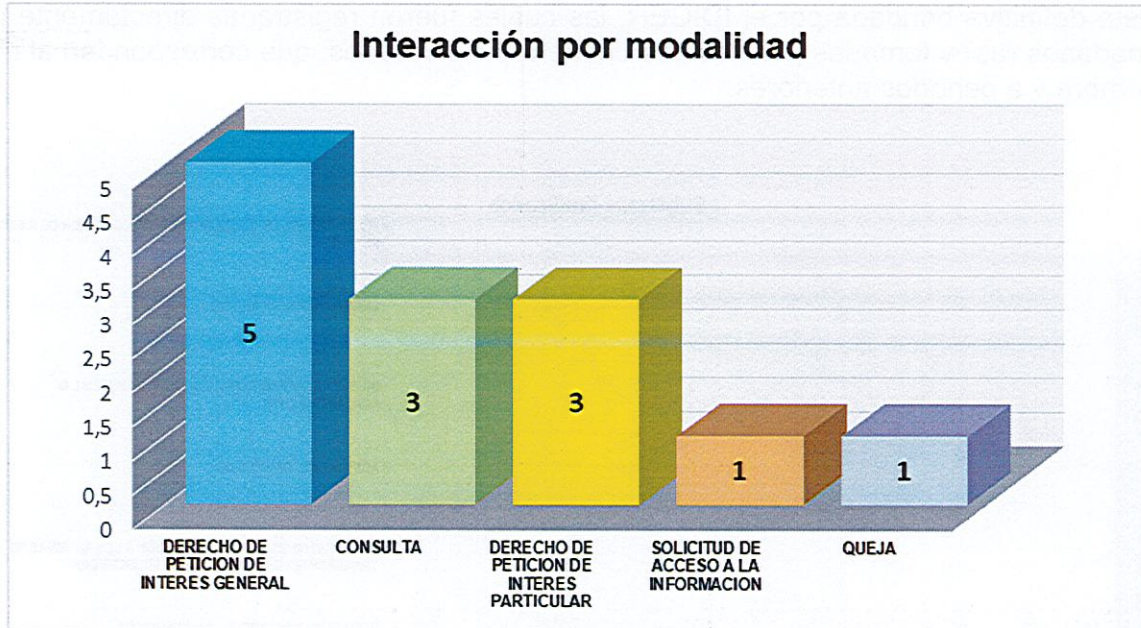
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de diciembre el 100% de los (as) ciudadanos (as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER solamente por el canal WEB, es decir todas las solicitudes se realizaron a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	13	100%

Tabla No. 2. Total de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de diciembre de 2023.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

3. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por la ciudadanía.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	38,46%
CONSULTA	3	23,08%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	23,08%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	7,69%
QUEJA	1	7,69%
Total general	13	100%

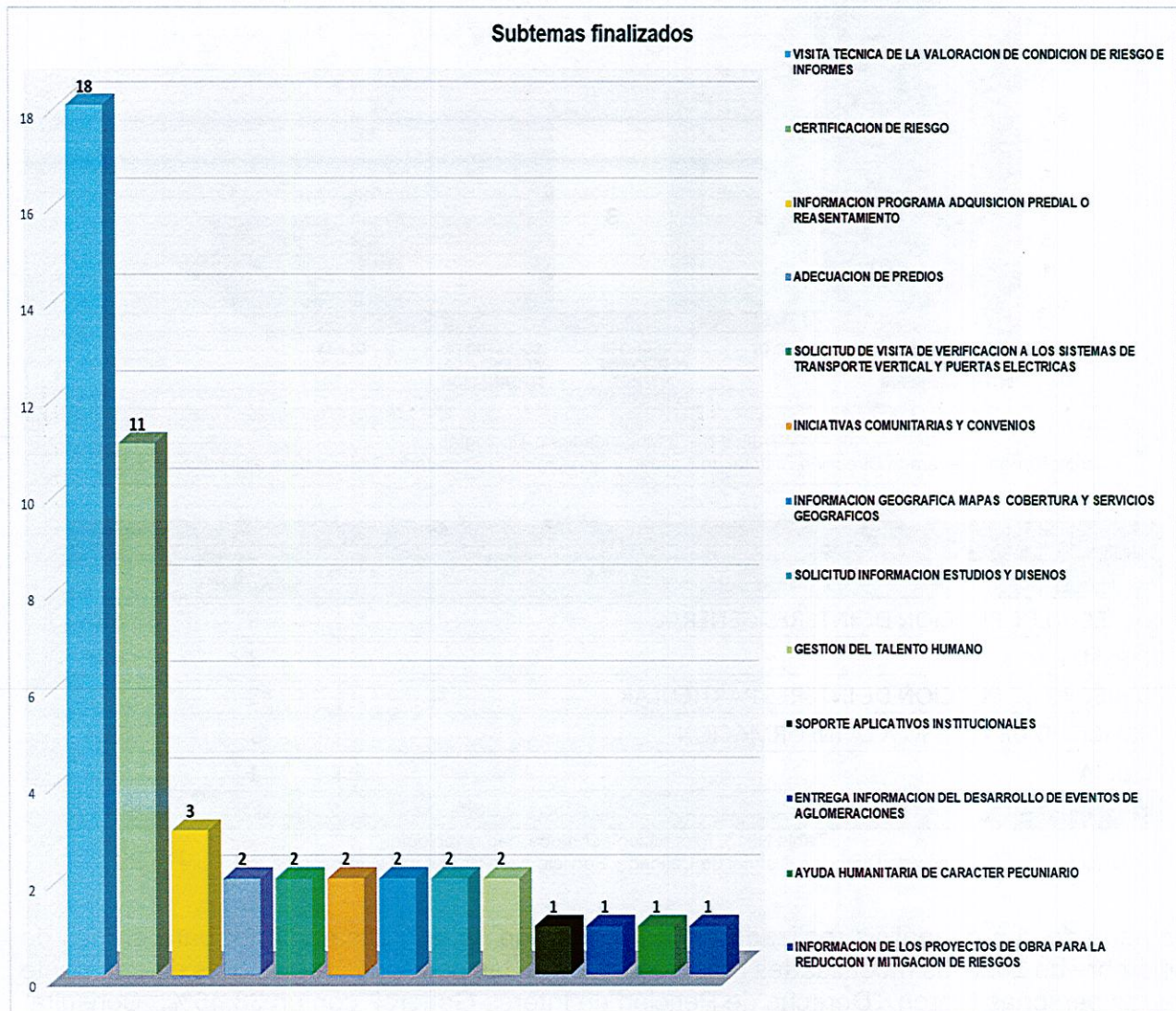
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de diciembre de 2023 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés General” con un **38,46%**, “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **23,08%**, para cada una, seguido de “Solicitud de acceso a la información” y “Queja” con un **7,69%**, cada una respectivamente para un total del **100%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **cuarenta y ocho (48)** 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 diciembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	18	37,50%
CERTIFICACION DE RIESGO	11	22,92%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	3	6,25%
ADECUACION DE PREDIOS	2	4,17%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	4,17%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	4,17%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	2	4,17%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	2	4,17%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	4,17%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	1	2,08%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	1	2,08%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	2,08%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	2,08%
Total general	48	100%

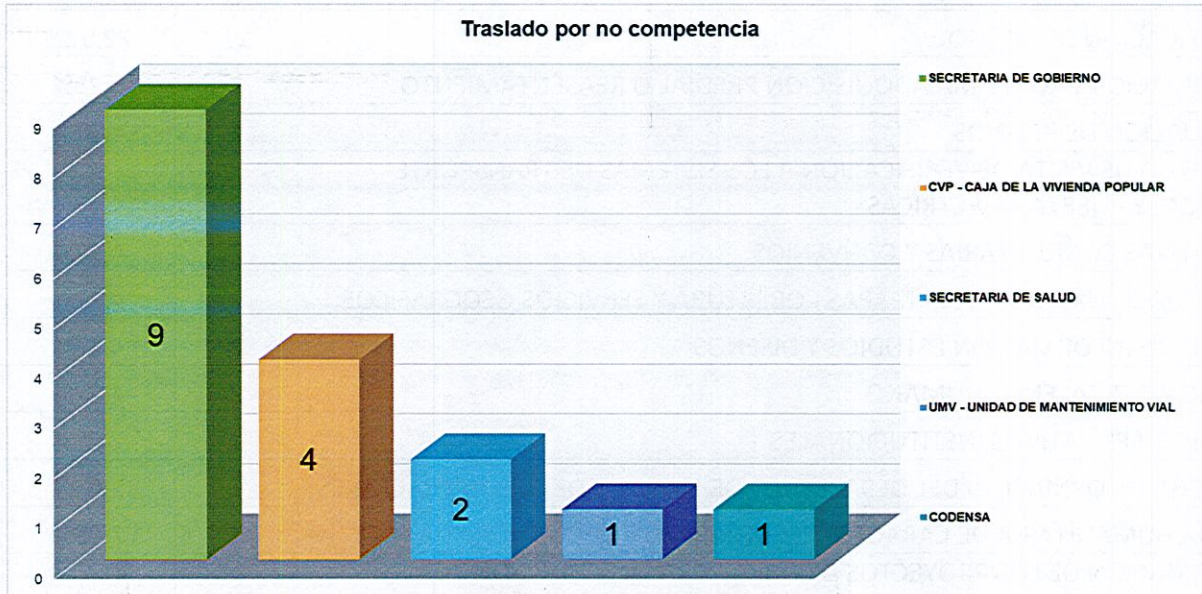
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de diciembre de 2023 fueron, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **37,50%**, “Certificación de Riesgo” con **22,92%**, seguido de, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” con el **6,25%**, “Adecuación de Predios”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas” “Iniciativas Comunitarias y Convenios”, “Información Geográfica Mapas Cobertura y Servicios Geográficos”, “Solicitud Información Estudios y Diseños”, “Gestión del Talento Humano” con el **4,17%** cada una y “Soporte aplicativos institucionales”, “Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones”, “Ayuda humanitaria de carácter pecuniario” e “información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos” con el **2,08%** cada una respectivamente.

5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por no competencia del IDIGER se les dio traslado a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

En relación con la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de diciembre de 2023 el IDIGER trasladó por no competencia **diecisiete (17)** peticiones relacionadas en temas tales como: Recolección de residuos, mal manejo de residuos, contaminación auditiva, distribución y venta de pólvora, Solicitud inspección a fabrica de muebles, Solicitud intervención por contaminación del aire en el barrio Isla de sol, revisión de planos y reclamación por cobros altos en servicios públicos.

Estos y más requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	52,94%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	4	23,53%
SECRETARIA DE SALUD	2	11,76%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5,88%
CODENSA	1	5,88%
Total general	17	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

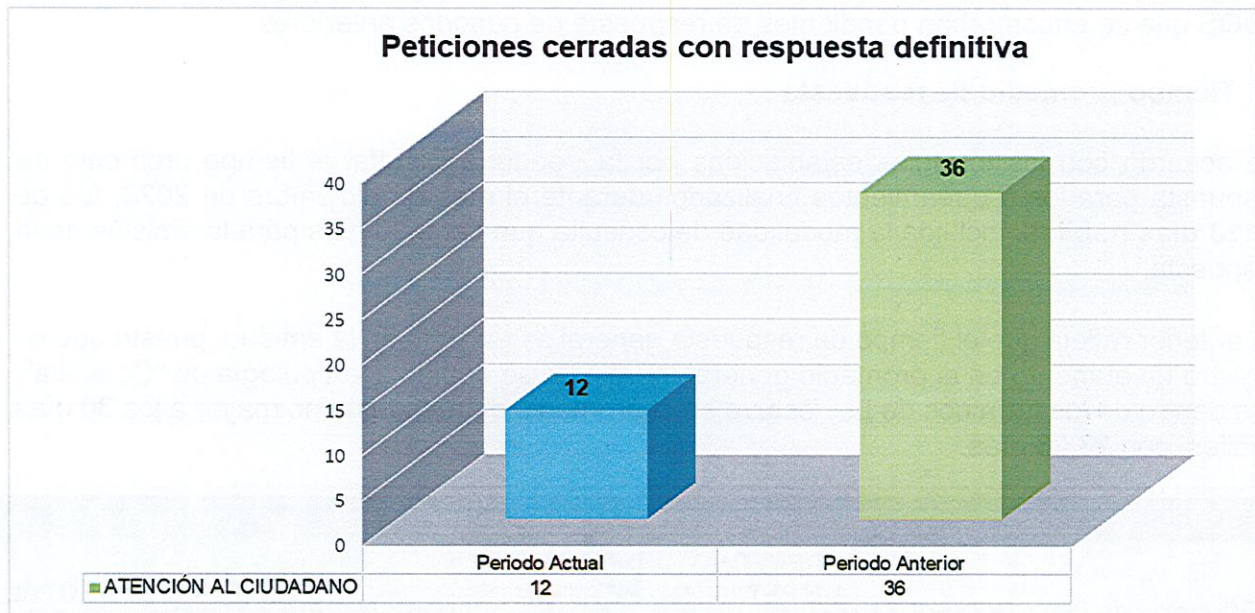
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado NO se asignó al IDIGER ninguna petición relacionada con este subtema, de Veedurías Ciudadanas.

7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de diciembre como de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva.

Fuente: Reporte generado Secretaria General de la Secretaría General para diciembre de 2023.

- Período actual:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	100%
Total general	12	100%

Tabla No. 6. Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

En el mes de diciembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **doce (12)** requerimientos ingresados en el periodo actual, solamente para el área de Atención al Ciudadano.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	36	100%
Total general	36	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y seis (36)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio de respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de diciembre de 2023, fue de **16,23 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Lo anterior refleja que el tiempo de respuesta general se excedió en la entidad, puesto que se registró un aumento en el promedio general, pero esto se debió a la tipología de “Consulta”, que dentro de los términos de Ley estuvo en el promedio de respuesta no mayor a los 30 días hábiles, con **23,08** días.

Tiempo promedio de respuesta						
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	23,08	11,00	8,82	12,00	7,00	16,23
Total general	23,08	11,00	8,82	12,00	7,00	16,23

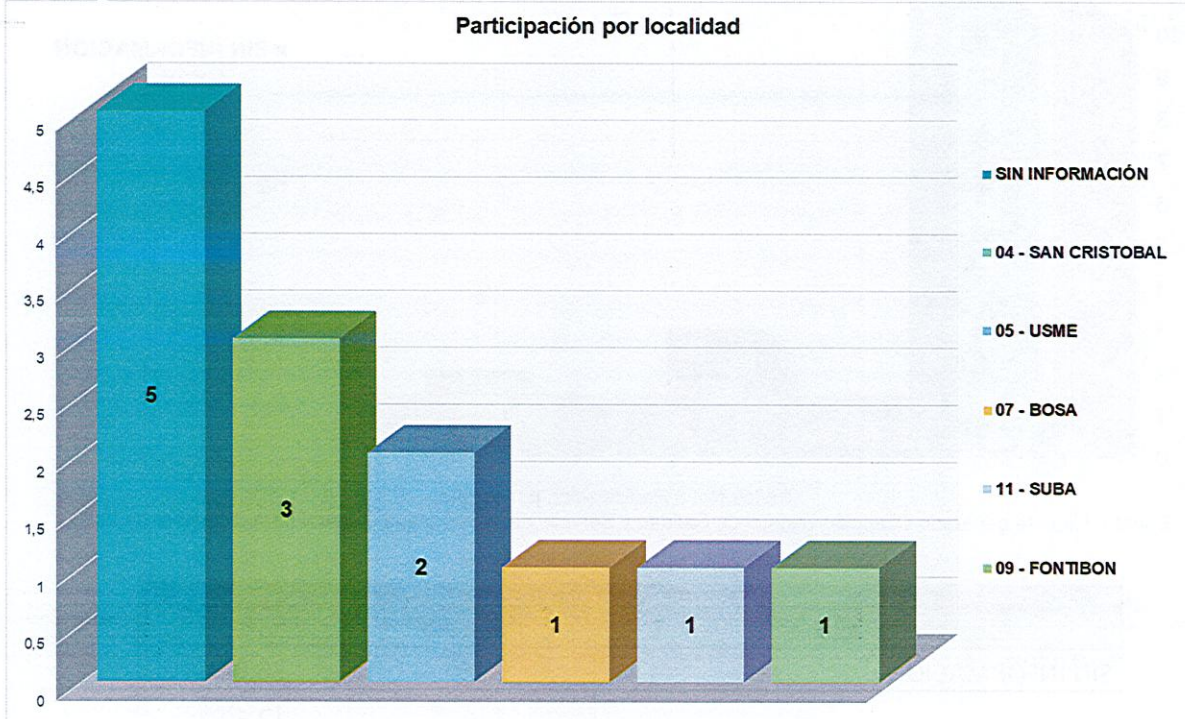
Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

En las demás tipologías como se muestra en la tabla, el tiempo de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así que para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,82** días hábiles, y para “Derecho de Petición de Interés General” con **11,00** días, se dio respuesta dentro de los términos, puesto que no se superaron los 15 días hábiles otorgados por la Ley.

9. Participación por localidad

Respecto a 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 diciembre de 2023.

Para el mes de diciembre de 2023, el **38,46%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayor registros fue San Cristóbal con un **15,38%**, seguido de Usme, con el **23,08%** y Bosa, Suba y Fontibón, cada una con un **7,69%**, para un total del **100%**.

Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	5	38,46%
04 - SAN CRISTOBAL	3	23,08%
05 - USME	2	15,38%
07 - BOSA	1	7,69%
11 - SUBA	1	7,69%
09 - FONTIBON	1	7,69%
Total general	13	100%

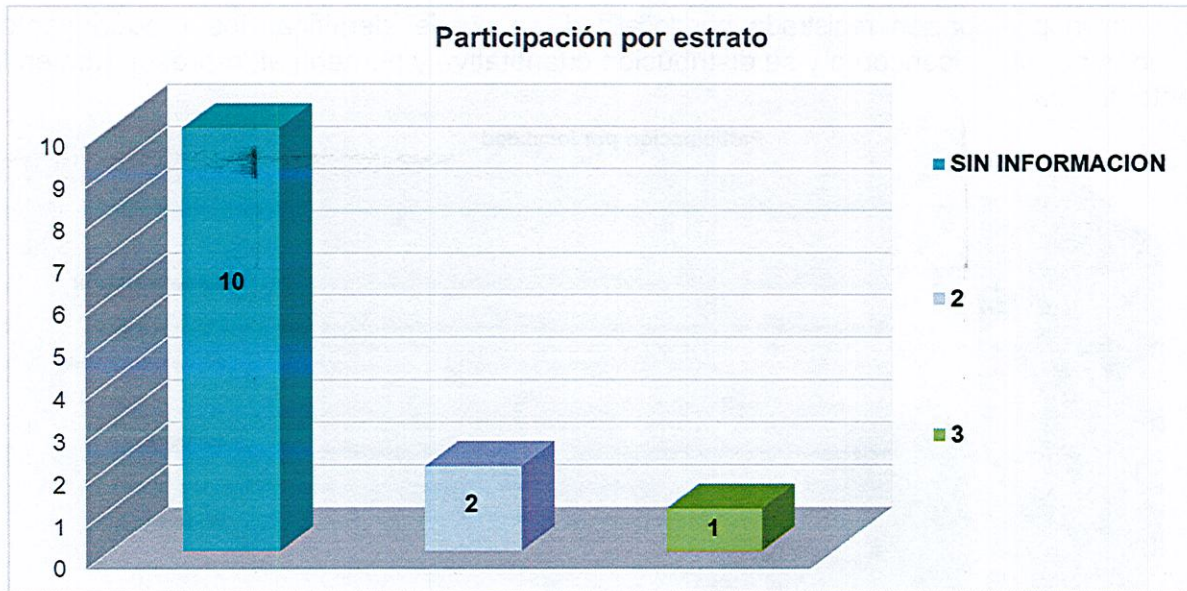
Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

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 diciembre de 2023:



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para diciembre de 2023.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN INFORMACION	10	76,92%
2	2	15,38%
3	1	7,69%
Total general	13	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para diciembre de 2023.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al **76,92%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así las y los ciudadanos del estrato 2 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de **15,38%**.

De otro lado, se encuentra una (1) persona que indico pertenecer al estrato 3 con un porcentaje de **7,69%**.

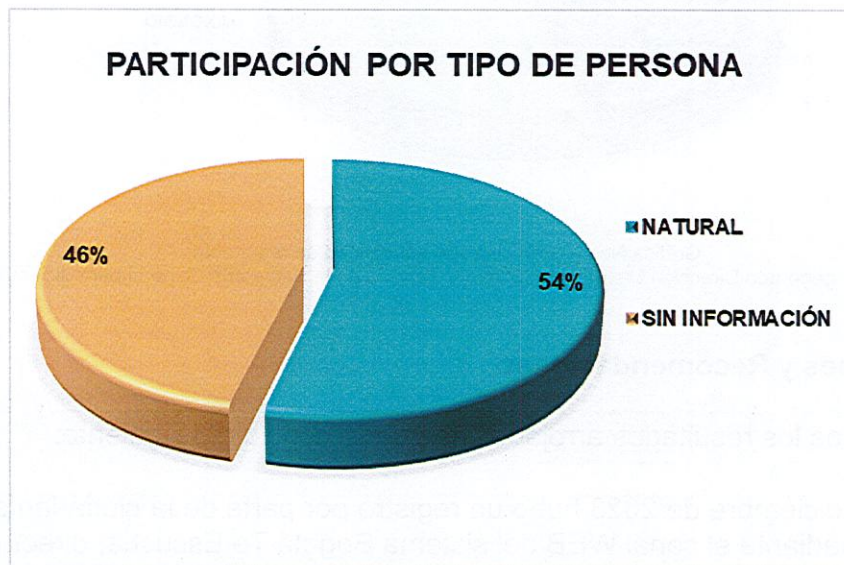
11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de diciembre de 2023 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
NATURAL	7	54%
SIN INFORMACIÓN	6	46%
Total general	13	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **54%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, así mismo el **46%** NO se identificó en su registro.

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, en el mes de diciembre.

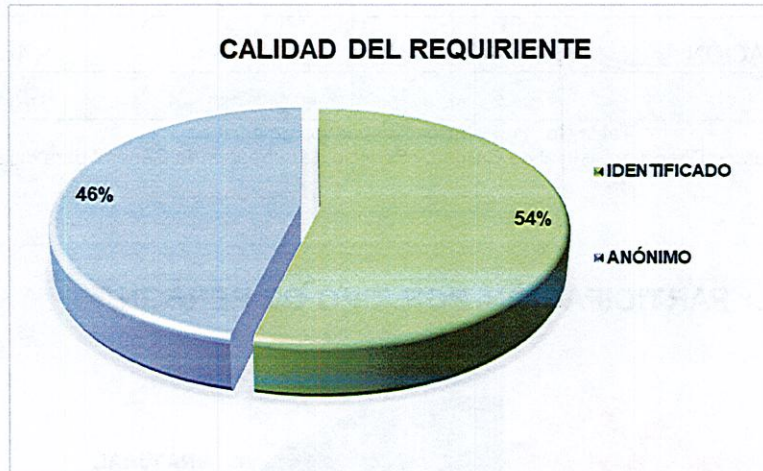
Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requiriente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	7	54%
ANÓNIMO	6	46%
Total general	13	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para diciembre de 2023.

En el mes de diciembre de 2023 se evidenció que **siete (7)** personas equivalentes al **54%** se

identificaron con nombre propio, mientras que **seis (6)** ciudadanos (as) que corresponde al **46%** al formular sus requerimientos, NO suministraron 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 diciembre de 2023.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de diciembre de 2023 hubo un registro por parte de la ciudadanía de trece (13) requerimientos mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, directamente para el IDIGER, no obstante, treinta y nueve (39) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, pero 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.
- En este informe se puede evidenciar que los 13 requerimientos registrados en el mes de diciembre son el total de solicitudes realizadas a través del canal WEB del aplicativo Bogotá Te Escucha, que corresponde al 100%; de los (as) ciudadanos (as) que registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER, solo por medio del canal WEB.
- Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron: “Derecho de Petición de Interés General” con un 38,46%, “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 23,08%, para cada una, seguido de “Solicitud de acceso a la información” y “Queja” con un 7,69%, cada una respectivamente para un total del 100%.
- Se emitió respuesta definitiva a cuarenta y ocho (48) requerimientos, de los cuales doce (12) son del periodo actual y treinta y seis (36) a periodos anteriores, cada uno en su totalidad pertenecen a la Oficina de Atención al Ciudadano. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las trasladadas por otras

entidades al IDIGER.

- Los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de diciembre de 2023 fueron, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 37,50%, “Certificación de Riesgo” con 22,92%, seguido de, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” con el 6,25%, “Adecuación de Predios”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Iniciativas Comunitarias y Convenios”, “Información Geográfica Mapas Cobertura y Servicios Geográficos”, “Solicitud Información Estudios y Diseños”, “Gestión del Talento Humano” con el 4,17% cada una y “Soporte aplicativos institucionales”, “Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones”, “Ayuda humanitaria de carácter pecuniario” e “información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos” con el 2,08% cada una respectivamente.

- Para el mes de diciembre de 2023 el IDIGER trasladó por no competencia **diecisiete (17)** peticiones relacionadas en temas tales como: Recolección de residuos, mal manejo de residuos, contaminación auditiva, distribución y venta de pólvora, Solicitud inspección a fábrica de muebles, Solicitud intervención por contaminación del aire en el barrio Isla de sol, revisión de planos y reclamación por cobros altos en servicios públicos. Estos y más requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de diciembre de 2023 fue de 16,23 tiempo que aparentemente se excedió en la entidad, precisamente por la suma en el promedio general debido a la tipología de “Consulta”, que tuvo un promedio de respuesta de 23,08 días, siendo no mayor a los 30 días hábiles establecidos por ley.

Con respecto a otras tipologías, el tiempo de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así que para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,82** días hábiles, y para “Derecho de Petición de Interés General” con **11,00** días. Esto demuestra que para este periodo todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía fueron resueltos por el IDIGER en los tiempos establecidos por la ley.

- Por otro lado, se pudo identificar que las y los solicitantes en este mes NO dejaron un registro sobre la localidad de los hechos, con un porcentaje del 38,46% de los peticionarios, aun así de las 22 localidades que tiene el Distrito Capital, las localidades más registradas fueron: San Cristóbal con un 15,38%, seguido de Usme, con el 23,08% y Bosa, Suba y Fontibón, cada una con un 7,69 %, para un total del 100%.

- Con respecto a la información obtenida para la identificación del estrato, se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al 76,92% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así las y los ciudadanos del estrato 2 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de 15,38%, de otro lado, se encuentra una (1) persona que indico pertenecer al estrato 3 con un porcentaje de 7,69%. para un total del 100% de los datos registrados en el sistema.



- Con respecto a la participación y calidad de requirente, se evidenció que siete (7) personas equivalentes al 54% se identificaron con nombre propio, mientras que seis (6) ciudadanos (as) que corresponde al 46% al formular sus requerimientos, NO suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.

- Finalmente El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, desde el liderazgo de La Oficina de Atención a la Ciudadanía, en articulación con las demás áreas, continuará con el desarrollo de acciones y actividades, que contribuyan a la mejora de la atención de las y los ciudadanos y de los tiempos de respuesta de las PQRSD, que resuelvan efectivamente las necesidades de la población del Distrito, desde las siguientes observaciones:

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 semanalmente mediante correo electrónico institucional, 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, con el fin de garantizar la respuesta en términos de Ley.

c. Revisión permanente en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar la clasificación 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. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.

e. Continuar con el proceso de retroalimentación desde la Oficina de Atención al Ciudadano, para el cumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

f. Continuar con la mejor atención frente a los trámites y servicios que presta el IDIGER, a través de los diferentes canales de atención disponibles para la ciudadanía:

Canal presencial: diagonal 47 # 77A – 09 INT 11 Horario de atención al público: Lunes a viernes de 7:30am-4:30pm.

Chat Virtual: <https://www.idiger.gov.co/>

Formulario PQRSD: <https://www.idiger.gov.co/>

Aplicativo Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqqs/>

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.gov.co

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

a. Verificar la parametrización de los tiempos de respuesta en los casos en que las Entidades emiten respuestas parciales en el aplicativo Bogotá Te Escucha, ya que aparentemente el sistema no genera el cambio en las fechas límite de respuesta.



b. Se sugiere a la Veeduría Distrital que en los informes de PQRSD que socializan de forma periódica a las entidades, se incorpore en el ítem de análisis del promedio de respuesta, la discriminación por modalidad de petición.

Lo anterior, porque en dichos informes toman como punto de referencia solamente el tiempo de 15 días hábiles, sin tener en cuenta que en dicho análisis se incluyen las peticiones de tipo consulta, con tiempo de respuesta de 30 días hábiles por ley, para su respuesta de fondo.

Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro solamente de 15 días hábiles.



c. Se sugiere a la Veeduría Distrital se revise la opción de incluir en los gráficos del reporte del reporte 371 de la página de la red distrital de quejas y reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>, un botón con varios parámetros de búsqueda que permita a las entidades poder consultar resultados de reportes históricos de meses o años anteriores y no solamente visualizar los últimos cuatro meses que actualmente genera automáticamente el desarrollo.

d. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo a la revisión de las competencias de las diferentes Entidades Públicas del Distrito, debido a que se continúa con la asignación por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.

e. 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.

Cordialmente,


MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Contratista		04/01/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		05/01/2024
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.			