



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe Mensual de PQRSD Marzo 2024**

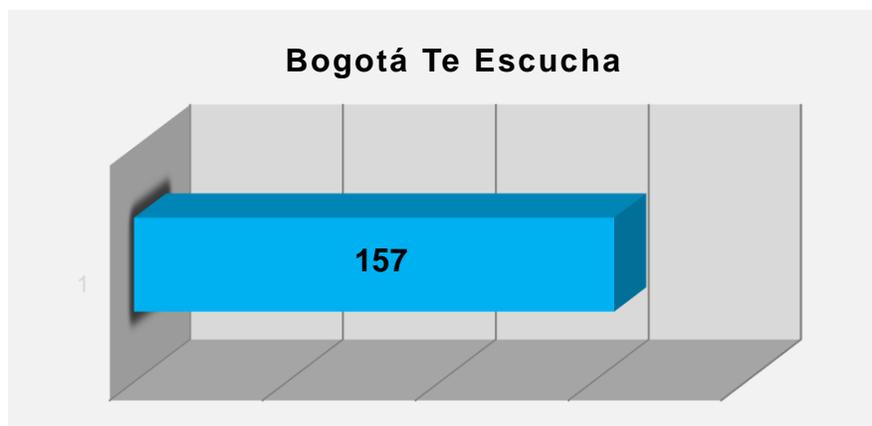
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 31 de Marzo de 2024.

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 Marzo de 2024.**

En el mes de Marzo se analizaron **ciento cincuenta y siete (157)** 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 Marzo de 2024.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **sesenta (60)** 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

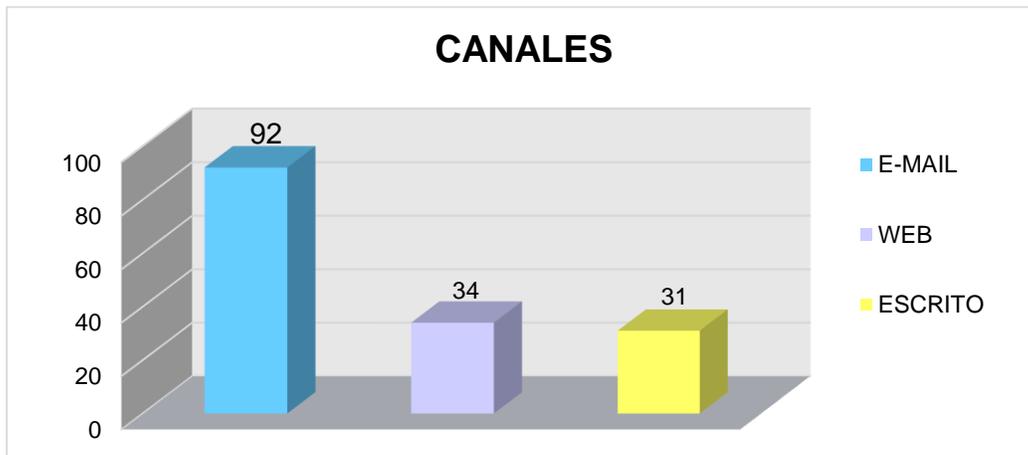
Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	157	72%
Recibidas	60	28%
<b>Total General</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de Marzo de 2024.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

## 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 Marzo de 2024.

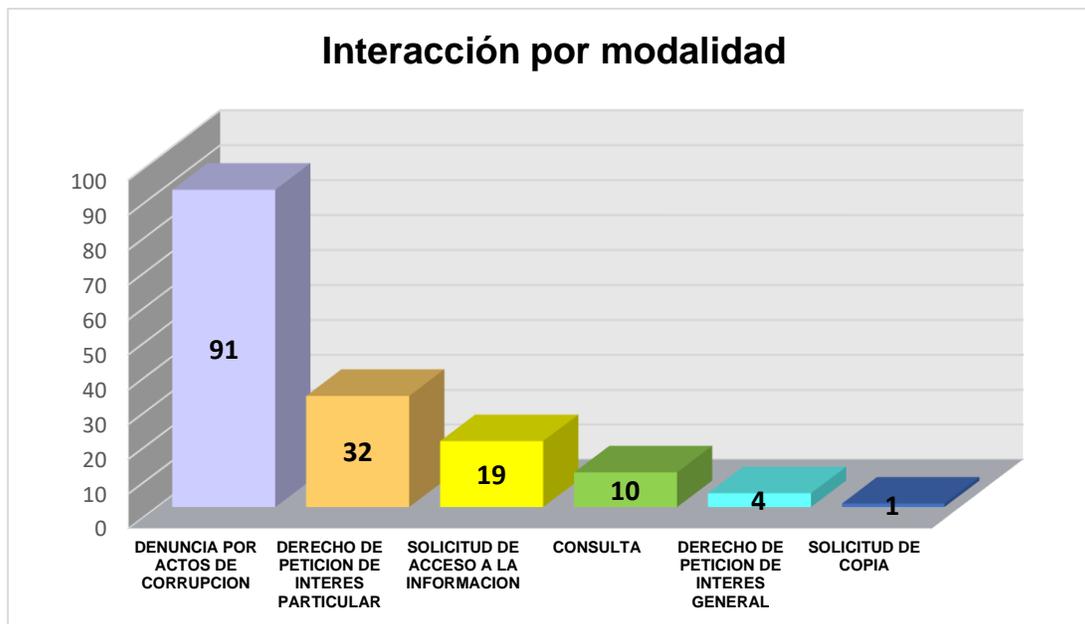
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de Marzo 92 personas correspondientes al **58,6%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E- MAIL, 34 personas con el **21,7%** y 31 personas con el **19,7%** usaron el canal escrito.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	92	58,6%
WEB	34	21,7%
ESCRITO	31	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2. Total de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de Marzo de 2024.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

### 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 Marzo de 2024.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	91	57,96%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	32	20,38%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19	12,10%
CONSULTA	10	6,37%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	2,55%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,64%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de Marzo de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Denuncia por actos de corrupción” con un **57,96%**, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **20,38%** “Solicitud de acceso a la información” con un **12,10%**, “Consulta” con el **6,37%**, “Derecho de Petición de Interés General” con un **2,55%**, “Solicitud de copia” con un **0,64%** para un total del **100%**.



Es importante indicar que durante este periodo a la Oficina de Control Interno Disciplinario ingresaron 91 requerimientos representados con el **76%**, solicitando certificado de riesgo esto fue ocasionado por unas fallas de configuración en el web service de la entidad, las cuales se reportaron el día 18/03/2024 mediante correo electrónico y se encuentran en revisión por parte de la Secretaria General y la Oficina Tic del IDIGER.

----- Forwarded message -----  
De: Oscar Fernando Rincon Aguirre <orincona@alcaldiabogota.gov.co>  
Date: lun, 18 mar 2024 a las 9:58  
Subject: Ticket# 322060 - reunion Errores Web service IDIGER  
To: jucaro@idiger.gov.co <jucaro@idiger.gov.co>

Ticket# 322060 description

**error en direccionamiento a dependencia producción**  
Buenos días,

Revisando varios requerimientos visualizamos que no quedaron correctamente encolados en la dependencia que corresponde en BTE, al consultar dicho requerimientos por el web service de sdqs se evidencia que los ids de la dependencia en la cual debieron de quedar encolados se encuentra enviada de manera correcta pero todas las solicitudes se encolaron en la dependencia de control disciplinario, validando luego con nuevos casos se evidencia que los requerimientos que enviamos con codigoTipoRequerimiento = 5 los esta cambiando y se encuentran en el sistema de BTE con codigoTipoRequerimiento ese código es el que corresponde a **denuncia actos de corrupción** entendiendlo así que esta creo debe ser la causa por la cual se encolan en la dependencia de control interno.

También evidenciamos casos en que se envia codigoTipoRequerimiento = 10 y en BTE están como si hubiéramos enviado codigoTipoRequerimiento = 4

Estas son algunas de las solicitudes que han quedado mal encoladas

'1562382024','1562392024','1562422024','1562482024','1562502024','1562532024','1562622024','1562632024','1562712024','1562732024','1562792024','1562892024','1562902024','1563002024','1563052024','1563062024','1563122024','1563852024','1563862024','1563932024','1564012024','1564032024','1564082024','1564122024','1564132024','1564142024','1564192024','1567732024','1567752024','1567782024','1567802024','1568532024','1568572024','1568612024','1568652024','1568662024','1569492024','1584692024','1584702024','1584712024','1585122024','1585132024','1588132024','1588842024','1588882024','1588912024','1591702024','1591712024','1591722024'

Las mas recientes

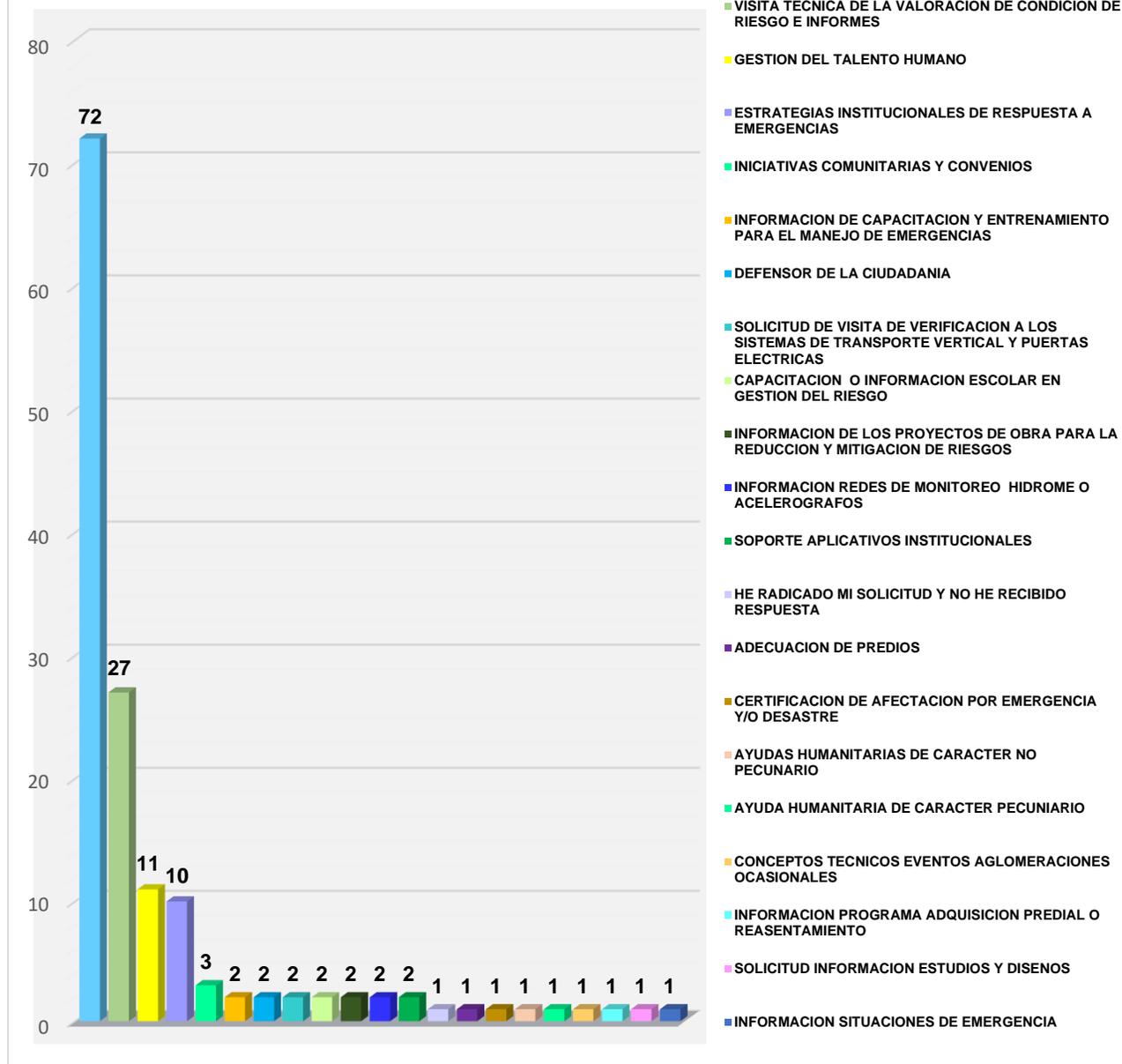
667022024,1667042024

Solicitamos por favor sea revisado el error en BTE ya que esto nos está generando bastante retrabajo y errores en la gestión del aplicativo de BTE.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **ciento cuarenta y seis (146)** 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 Marzo 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 Marzo de 2024.

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	72	49,32%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	27	18,49%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	11	7,53%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	10	6,85%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	3	2,05%

INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	1,37%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	2	1,37%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	1,37%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	2	1,37%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	2	1,37%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	2	1,37%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	2	1,37%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	1	0,68%
ADECUACION DE PREDIOS	1	0,68%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	0,68%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	0,68%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	0,68%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	1	0,68%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	0,68%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	1	0,68%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	0,68%
<b>Total general</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Marzo de 2024 fueron, “Certificación de Riesgo” con **49,32%**, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **18,49%**, “Gestión del Talento Humano” con el **7,53%** “Estrategias institucionales de respuesta a emergencias” con el **6,85%** “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el **2,05%**, “información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias” “Defensor de la ciudadanía” “Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas” “Capacitación o información escolar en gestión del riesgo” “Información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos” “Información redes de monitoreo hidrometeorológicos o acelerógrafos” “Soporte aplicativos institucionales” con el **1,37%** cada una, por ultimo “He radicado mi solicitud y no he recibido respuesta” “Adecuación de predios” “Certificación de afectación por emergencia y/o desastre” “Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario” “Ayuda humanitaria de carácter pecuniario” “Conceptos técnicos eventos aglomeraciones ocasionales” “Informacion programa adquisición predial o reasentamiento” “Solicitud información estudios y diseños” y “Informacion situaciones de emergencia” con el **0,68%** cada uno 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 Marzo de 2024.

En relación con la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de Marzo de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **veintitrés (23)** peticiones relacionadas en temas tales como: Solicitud de concepto para construcción de clínica nueva, construcción de andenes a los alrededores del colegio José Acevedo Gomez barrio san pedro, solicitar el retiro por parte de la secretaria de tránsito - policía de tránsito de las motocicletas ubicadas en la entrada del ciclerero del portal suba y exceso de velocidad por bus de transporte público.

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	39,13%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	8,70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	4,35%



SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	4,35%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	4,35%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	4,35%
IDU	1	4,35%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	4,35%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	4,35%
SECRETARIA GENERAL	1	4,35%
TRANSMILENIO	1	4,35%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	4,35%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	4,35%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	4,35%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

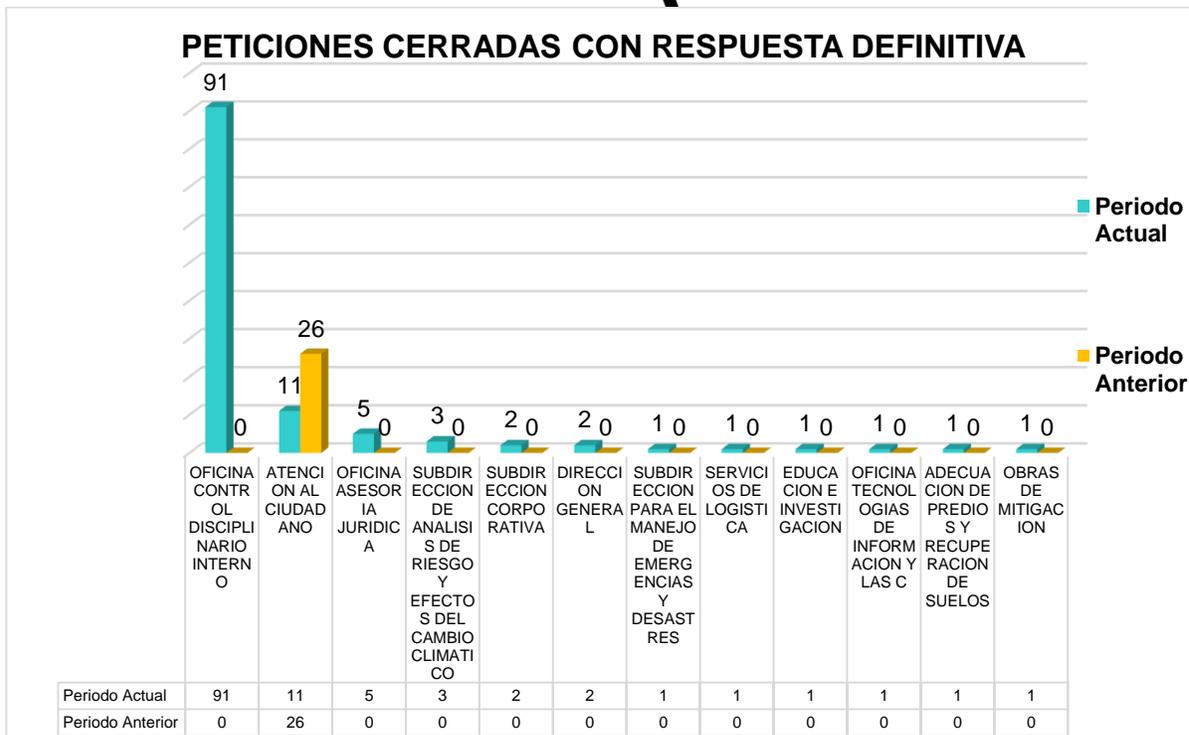
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

## 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 Marzo como de períodos 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 Marzo de 2024.

- Período actual:

Petitionen cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Período Actual	%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	91	76%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	9%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	5	4%
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMATICO	3	3%
SUBDIRECCION CORPORATIVA	2	2%
DIRECCION GENERAL	2	2%
SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	1%
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	1%
EDUCACION E INVESTIGACION	1	1%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	1	1%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1	1%
OBRAS DE MITIGACION	1	1%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6. Petitionen cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.



En el mes de marzo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **ciento veinte (120)** requerimientos ingresados en el periodo actual.

Para el mes de marzo la Oficina de Control Interno Disciplinario ingresaron 91 requerimientos representados con el **76%**, esto fue ocasionado por unas fallas de configuración en el web servicio de la entidad las cuales se reportaron el día 18/03/2024 mediante correo electrónico y se encuentran en revisión por parte de la Secretaria General y la Oficina Tic del IDIGER.

A su vez, Atención al ciudadano registro un total de 11 peticiones con el **9%**, a la oficina Asesora Jurídica ingresaron 5 peticiones con el **4%**, la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático 3 requerimientos con el **3%**, la Subdirección Corporativa y la Dirección General Con 2 Peticiones con el **2%** cada una y por último, Subdirección Para El Manejo De Emergencias Y Desastres, Servicios De Logística, Educación E Investigación, Oficina Tecnologías de Información y las C, Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos, Obras de Mitigación con 1 petición y con el **1%** cada una respectivamente para un total del **100%**.

- Período anterior:

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	100%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **veintiséis (26)** 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 Marzo de 2024, fue de **6,11 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Tiempo promedio de respuesta							
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	19,08	11,00	9,53		8,00		13,00
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						3,35	3,35
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS			9,00				9,00
DIRECCION GENERAL			3,00	7,00			5,00
EDUCACION E INVESTIGACION				5,00			5,00
OBRAS DE MITIGACION			9,00				9,00
OFICINA ASESORIA JURIDICA			5,33	5,50			5,40
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C				5,00			5,00
SERVICIOS DE LOGISTICA			1,00				1,00
SUBDIRECCION CORPORATIVA				5,00			5,00
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO				9,67			9,67
SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES				1,00			1,00
<b>Total general</b>	<b>19,08</b>	<b>11,00</b>	<b>8,42</b>	<b>6,18</b>	<b>8,00</b>	<b>3,35</b>	<b>6,11</b>

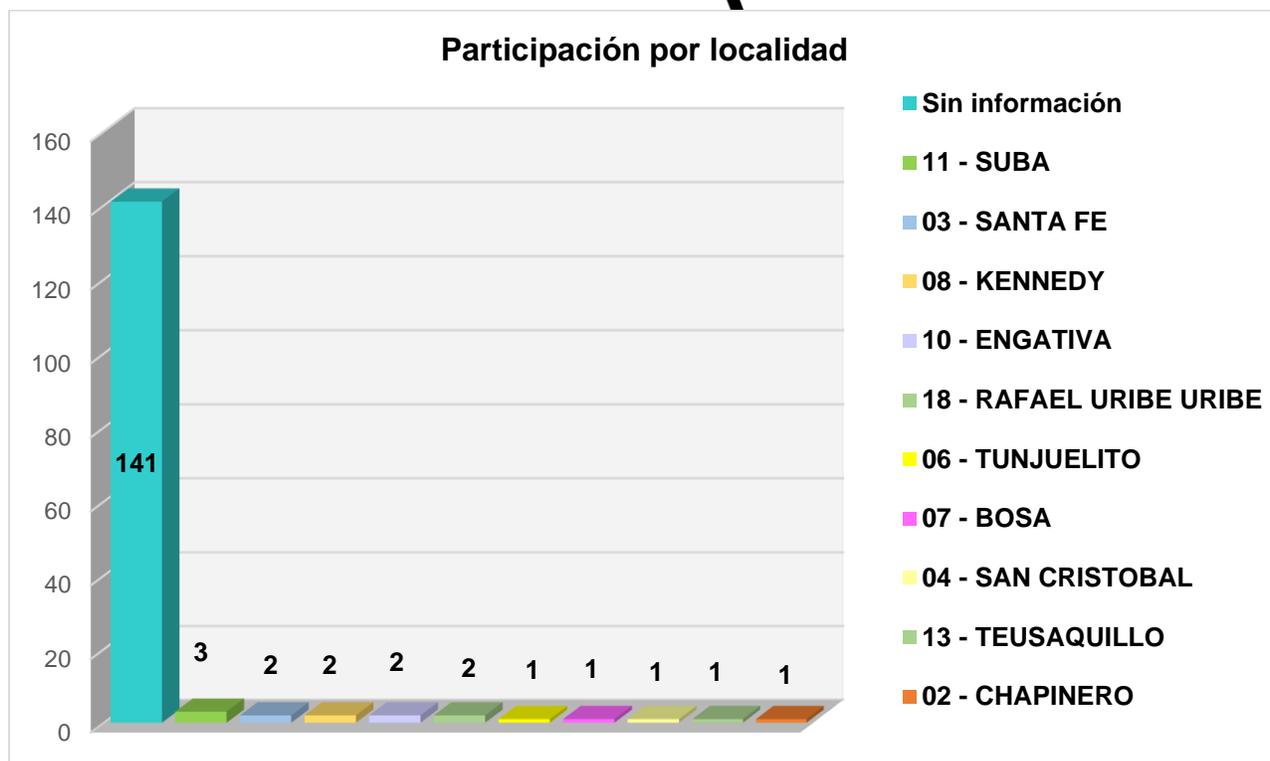
Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

Por otro lado, para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés General” con **11,00** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,42** días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con **6,18** días hábiles “Sugerencia” **8,00** días hábiles y “Denuncia por actos de corrupción” con **3,35** 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 Marzo de 2024.

Para el mes de Marzo de 2024, el **89,81%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue Suba con un **1,91%**, Engativá, Santa Fe, Kennedy, Rafael Uribe Uribe con un **1,27%** cada una, a su vez Tunjuelito, Bosa, San Cristóbal, Teusaquillo y Chapinero con un **0,64%** cada una para un total del **100%**.

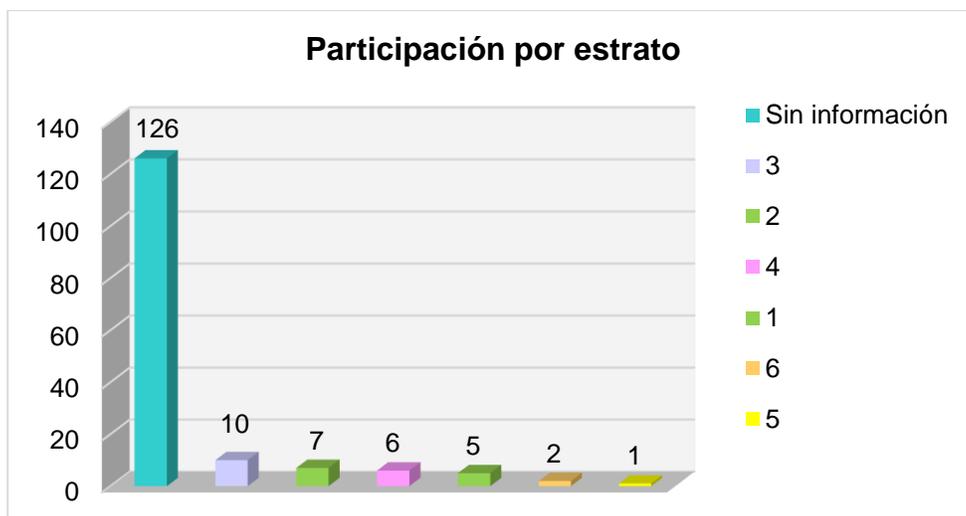
Localidad	Cantidad	%
Sin información	141	89,81%
11 - SUBA	3	1,91%
03 - SANTA FE	2	1,27%
08 - KENNEDY	2	1,27%
10 - ENGATIVA	2	1,27%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	1,27%
06 - TUNJUELITO	1	0,64%
07 - BOSA	1	0,64%
04 - SAN CRISTOBAL	1	0,64%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,64%
02 - CHAPINERO	1	0,64%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

## 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 Marzo de 2024:



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	126	80,25%
3	10	6,37%
2	7	4,46%
4	6	3,82%
1	5	3,18%
6	2	1,27%
5	1	0,64%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al **80,25%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, las y los ciudadanos del estrato 3 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de **6,37%**.

De otro lado, se encuentran siete (7) personas que indicaron pertenecer al estrato 2 con un porcentaje de **4,46%** y seis (6) personas que revelaron vivir en el estrato 4 con un **3,82%**, cinco (5) personas indicaron pertenecer al estrato 1 con un **3,18%**, dos (2) personas se identificaron con el estrato 6 con un **1,27%** y se una (1) persona indico pertenecer al estrato 5 con un porcentaje de **0,64%**.

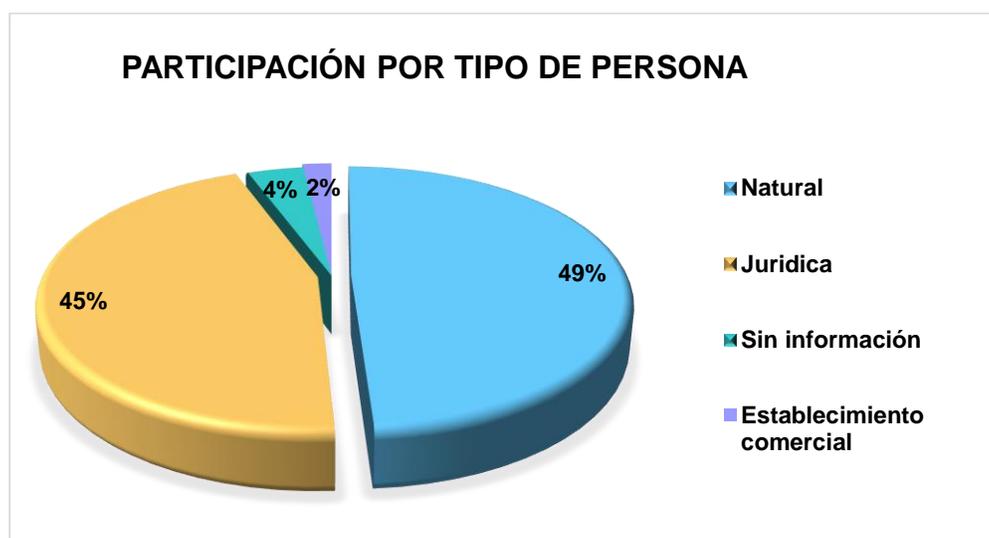
## 11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de Marzo de 2024 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	77	49%
Jurídica	71	45%
Sin información	6	4%
Establecimiento comercial	3	2%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **49%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, el **45%** indicó ser persona jurídica, así mismo el **7%** no se identificó en su registro y con el **2%** se encuentra establecimiento comercial.

## 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 Marzo.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	151	96%
ANÓNIMO	6	4%
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Marzo de 2024.

En el mes de Marzo de 2024 se evidenció que **ciento cincuenta y siete (157)** personas equivalentes al **96%** se identificaron con nombre propio, mientras que **cuatro (4)** ciudadanos (as) que corresponde al **4%** 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 Marzo de 2024.

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de Marzo de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de ciento cincuenta y siete (157) requerimientos, no obstante, sesenta (60) 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 el mes de Marzo 92 personas correspondientes al **58,6%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E- MAIL, 34 personas con el **21,7%** y 31 personas con el **19,7%** usaron el canal escrito para un total del 100%

- Para el mes de marzo a la Oficina de Control Interno Disciplinario ingresaron 91 requerimientos representados con el **76%**, solicitando certificado de riesgo, esto fue ocasionado por unas fallas de configuración en el web servicio de la entidad las cuales se reportaron el día 18/03/2024 mediante correo electrónico y se encuentran en revisión por parte de la Secretaria General y la Oficina Tic del IDIGER.

A su vez, Atención al ciudadano registro un total de 11 peticiones con el **9%**, a la oficina Asesora Jurídica ingresaron 5 peticiones con el **4%**, la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático 3 requerimientos con el **3%**, la Subdirección Corporativa y la Dirección General Con 2 Peticiones con el **2%** cada una y por último, Subdirección Para El Manejo De Emergencias Y Desastres, Servicios De Logística, Educación E Investigación, Oficina Tecnologías de Información y las C, Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos, Obras de Mitigación con 1 petición y con el **1%** cada una respectivamente para un total del **100%**.

- De otro lado, se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al **50,00%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, las y los ciudadanos del estrato 3 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de **25,00%**.

- Se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Marzo de 2024 fueron, “Certificación de Riesgo” con **30,16%**, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **25,40%**, “Gestión del Talento Humano” con el **14,29%** “Información De Los Proyectos De Obra Para La Reducción Y Mitigación De Riesgos” con el **6,35%**, seguido de, “ Información Redes De Monitoreo Hidrome o Acelerógrafos”, “Iniciativas Comunitarias y Convenios” y “Adecuación De Predios” con el **4,76%** cada una respectivamente, seguido de “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Información Situaciones de Emergencia”, “Tráfico de Influencias de Servidor Público”, “Conflicto de Intereses”, “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias”, Y “Soporte Aplicativos Institucionales” Cada una Con El **1,59%**.

- El IDIGER trasladó por no competencia **veintitrés (23)** peticiones relacionadas en temas tales como: Solicitud de concepto para construcción de clínica nueva, construcción de andenes a los alrededores del colegio José Acevedo Gómez barrio san pedro, solicitar el retiro por parte de la secretaria de tránsito - policía de tránsito de las motocicletas ubicadas en la entrada del ciclerero del portal suba y exceso de velocidad por bus de transporte público.

- El tiempo de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así como para la tipología de “Derecho de Petición de Interés General” con **11,00** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,42** días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con **6,18** días hábiles “Sugerencia” **8,00** días hábiles y “Denuncia por actos de corrupción” con **3,35** días, se dio respuesta dentro de los términos, puesto que no se superaron los 15 días hábiles otorgados por la Ley.

- En el mes de Marzo de 2024, el **89,81%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue Suba con un **1,91%**, Engativá, Santa Fe, Kennedy, Rafael Uribe Uribe con un **1,27%** cada una, a su vez Tunjuelito, Bosa, San Cristóbal, Teusaquillo y Chapinero con un **0,64%** cada una para un total del 100%.



- 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.

### **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 con 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		08/04/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		09/04/2024
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.			