



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

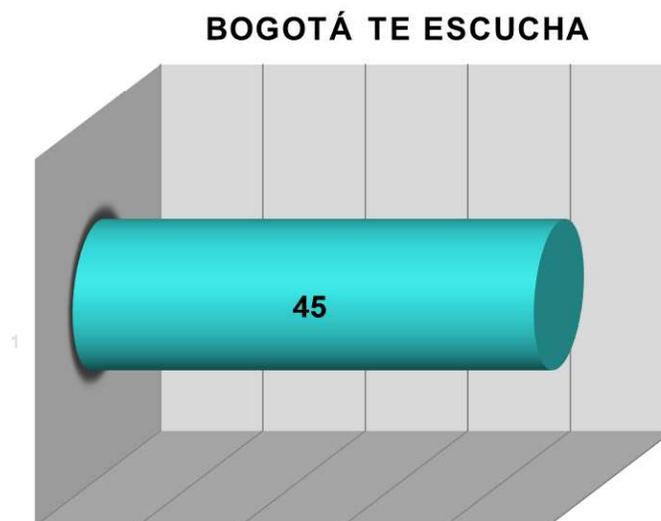
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 30 de abril de 2024.

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 abril de 2024.

En el mes abril se analizaron **cuarenta y cinco (45)** 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 abril de 2024.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2024.

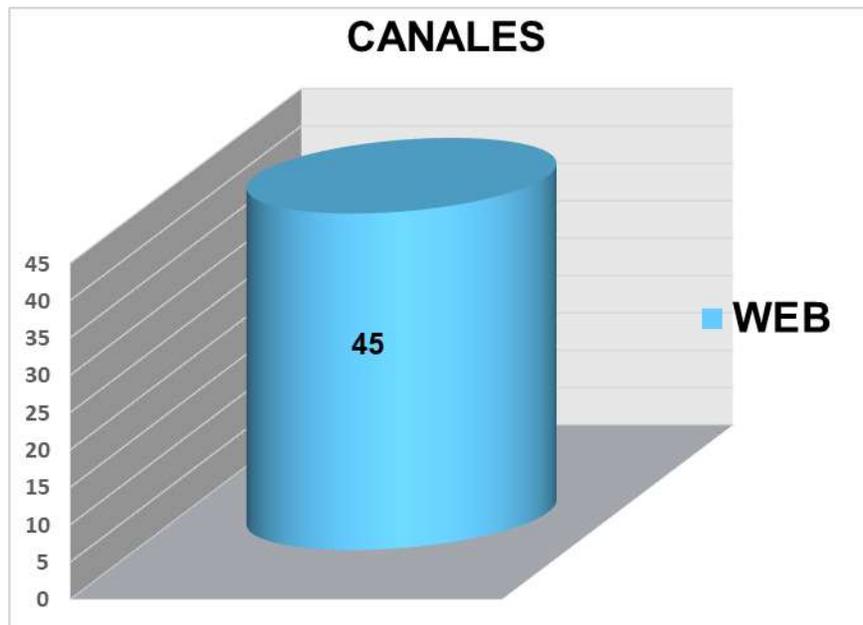
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cincuenta y cinco (55)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Total, peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	45	45%
Recibidas	55	55%
Total General	100	100%

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

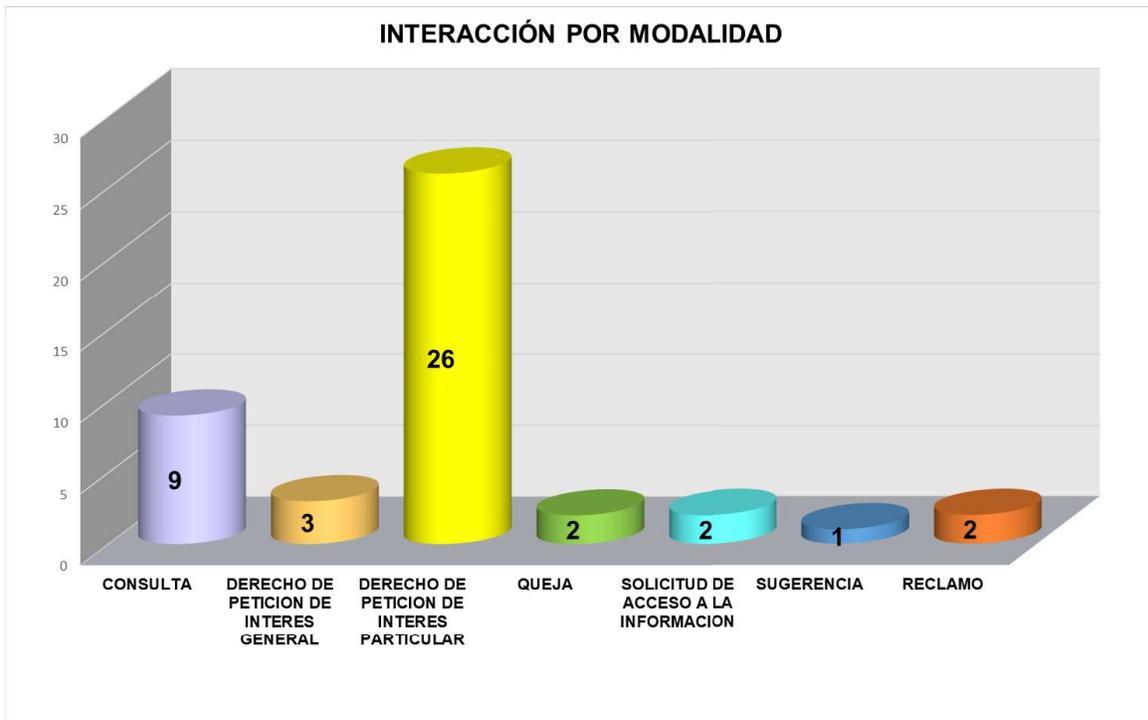
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de abril **45** personas correspondientes al **100%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.

INTERACCIÓN POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
WEB	45	100%
TOTAL	45	100%

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

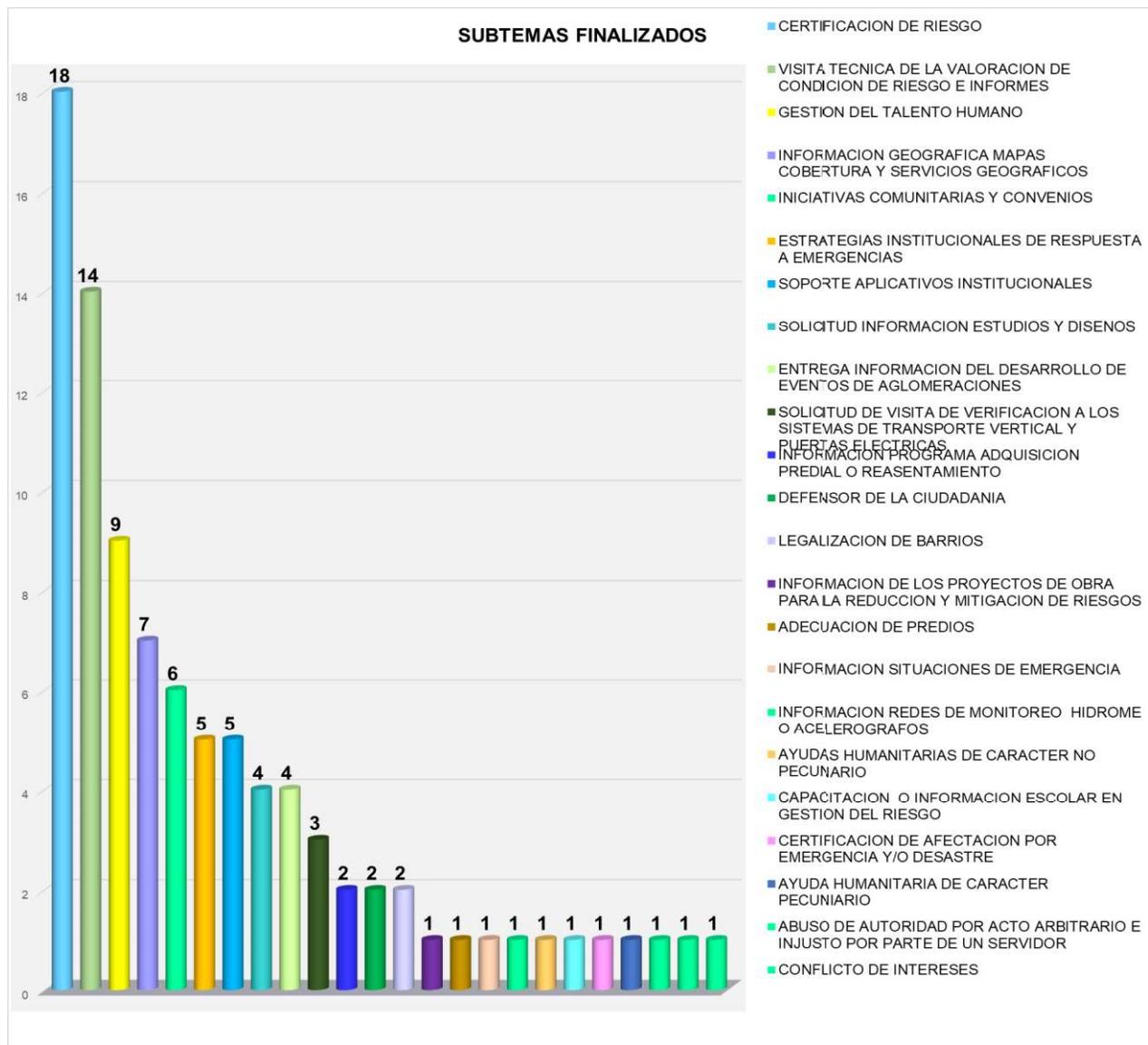
INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	57,78%
CONSULTA	9	20,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6,67%
QUEJA	2	4,44%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	4,44%
RECLAMO	2	4,44%
SUGERENCIA	1	2,22%
Total general	45	100%

Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2024.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de abril de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **57,78%**, “Consulta” con el **20%**, “Derecho de Petición de Interés General” con un **6,67%**, “Queja”, “Solicitud de acceso a la información” y “Reclamo” con el **4,44%** cada uno y “Sugerencia” con el **2,22%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **noventa y dos (92)** 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 abril y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

SUBTEMAS	CANTIDAD	%
CERTIFICACION DE RIESGO	18	19,57%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	14	15,22%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	9	9,78%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	7	7,61%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	6	6,52%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	5	5,43%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	5	5,43%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	4	4,35%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	4	4,35%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	3	3,26%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	2	2,17%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	2	2,17%
LEGALIZACION DE BARRIOS	2	2,17%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	1,09%
ADECUACION DE PREDIOS	1	1,09%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	1,09%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROMETEOLOGICOS O ACELEROGRAFOS	1	1,09%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	1,09%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	1	1,09%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	1,09%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	1	1,09%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	1,09%
CONFLICTO DE INTERESES	1	1,09%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	1,09%
Total general	92	100%

Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

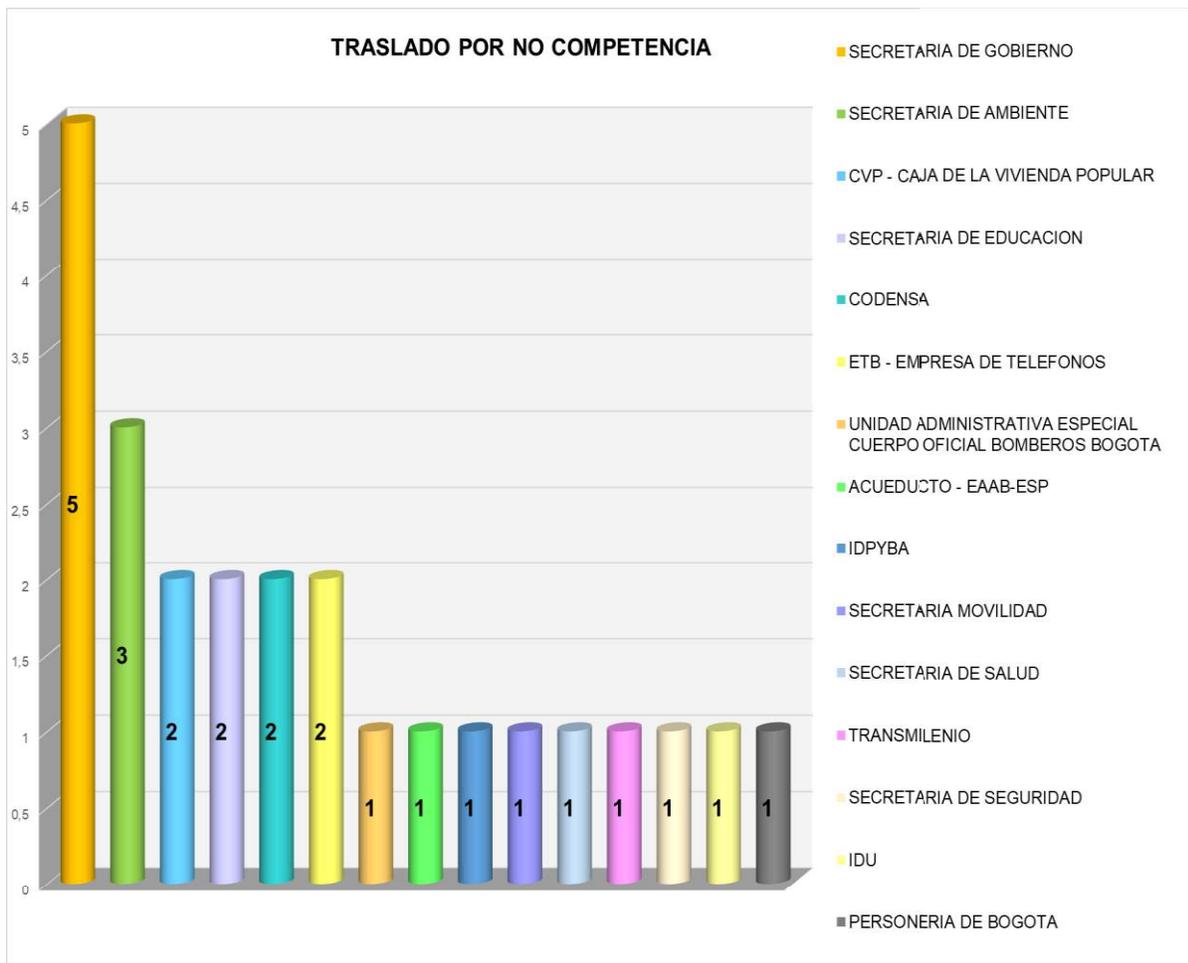
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2024.

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Abril de 2024 fueron, “Certificación de Riesgo” con **19,57%**, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **15,22%**, “Gestión del Talento Humano” con el **9,78%**, “Información Geográfica Mapas Cobertura Y Servicios Geográficos” con **7,61%**, “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el **6,52%**, “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Soporte Aplicativos Institucionales” con el **5,43%** cada una, “Solicitud Información Estudios y Diseños”, “Entrega Información del Desarrollo de Eventos de Aglomeraciones” con el **4,35%**, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte

Vertical y Puertas Eléctricas” con el **3,26%**, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento”, “Defensor De La Ciudadanía”, “Legalización de barrios” con el **2,17%** y con el “Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos Adecuación de Predios”, “Información Situaciones De Emergencia”, “Información Redes De Monitoreo Hidrome o Acelerógrafos”, “Ayudas Humanitarias de Carácter No Pecuniario”, “Capacitación O Información Escolar en Gestión del Riesgo”, “Certificación de Afectación Por Emergencia Y/O Desastre”, “Ayuda Humanitaria De Carácter Pecuniario”, “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”, “Conflicto de intereses”, “Deseo Aportar una Sugerencia para mejorar el servicio que se presta en la entidad” con el **1,09%** 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 abril de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de abril de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **veinticinco (25)**



peticiones relacionadas en temas tales como: Inspección control y seguimiento para cambios de uso del suelo, Inspección a parqueaderos, inspección por inclinación de postes, inspección colegios por obras internas, inspección a rutas de Transmilenio y Sitp para indicar rutas alternas, Visitas a arboles

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	5	20,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	12,00%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	8,00%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	8,00%
CODENSA	2	8,00%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	8,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	4,00%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	4,00%
IDPYBA	1	4,00%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	4,00%
SECRETARIA DE SALUD	1	4,00%
TRANSMILENIO	1	4,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	4,00%
IDU	1	4,00%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	4,00%
Total general	25	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

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

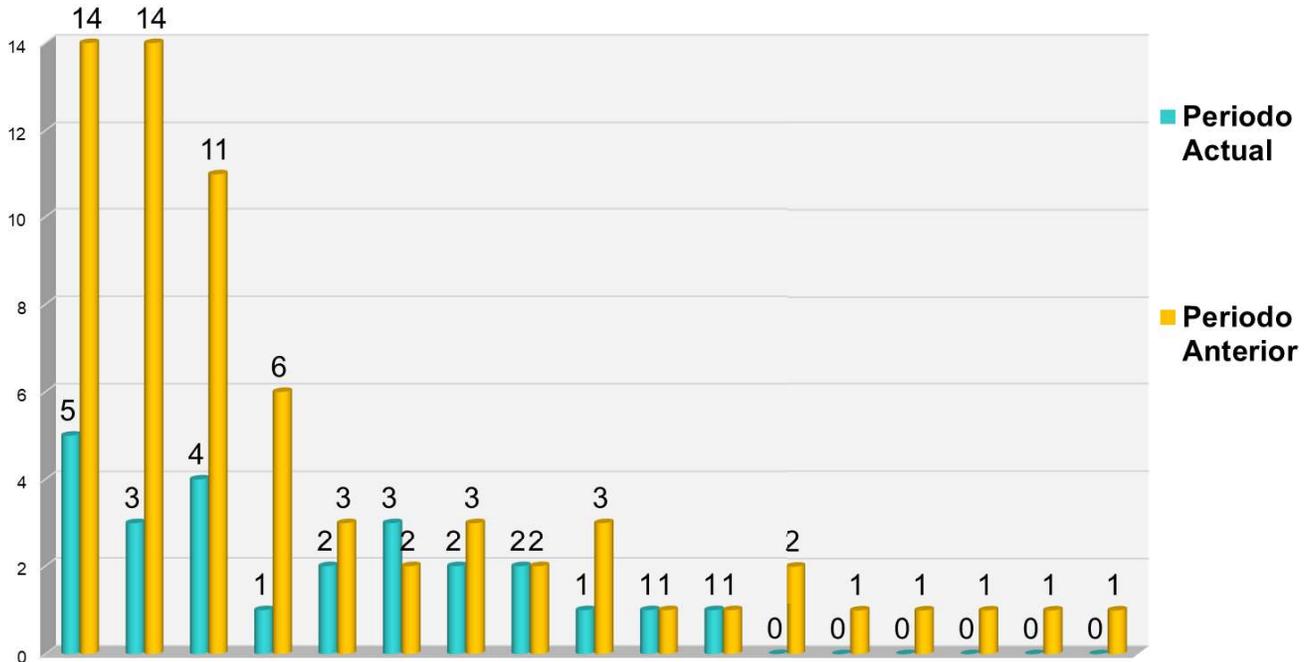
6. Subtemas Veedurías ciudadanas

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 abril como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva.
Fuente: Reporte generado Secretaria General de la Secretaría General para abril de 2024.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCION AL CIUDADANO	5	20%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	4	16%
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO	3	12%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	3	12%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL	2	8%
SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2	8%
GESTION LOCAL	2	8%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	1	4%
SUBDIRECCION CORPORATIVA	1	4%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	4%
REASENTAMIENTOS	1	4%
Total general	25	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 abril de 2024.



En el mes de abril el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **veinticinco (25)** requerimientos ingresados en el periodo actual, %

A su vez, Atención al ciudadano registro un total de 5 peticiones representadas con el **20%**, conceptos para proyectos públicos 4 con el **16%**, la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático y Oficina Tecnologías de Información y Las C. 3 requerimientos con el **12%**, Gestión de Riesgos Para Aglomeraciones de Publico, Sistema de Transporte Vertical Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres y Gestión Local con 2 peticiones representadas en el **8%** y Oficina Asesoría Jurídica, Subdirección Corporativa, Oficina Control Disciplinario Interno, y Reasentamientos con 1 solicitud cada uno respectivamente con el **4%**.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCION AL CIUDADANO	14	21%
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO	14	21%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	11	16%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	6	9%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL	3	4%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	2	3%
SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3	4%
GESTION LOCAL	2	3%
SUBDIRECCION CORPORATIVA	3	4%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1%
REASENTAMIENTOS	1	1%
SUBDIRECCION DE REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	2	3%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1	1%
DIRECCION GENERAL	1	1%
OBRAS DE MITIGACION	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1%
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	1%
Total general	67	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

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



Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **sesenta y siete (67)** 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 abril de 2024, fue de **14,18 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	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	RECLAMO	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	26,54		1,00					24,71
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			9,00			12,00		10,50
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS		13,00						13,00
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	14,00		14,33	2,00				13,47
DIRECCION GENERAL	24,00							24,00
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL			11,75	3,00				10,00
GESTION LOCAL	16,00		12,00				13,00	13,25
OBRAS DE MITIGACION	28,00							28,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			14,00					14,00
OFICINA ASESORIA JURIDICA			11,83		11,00			11,71

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	RECLAMO	TOTAL GENERAL
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C			4,33		9,50			6,40
REASENTAMIENTOS		13,00	6,00					9,50
SERVICIOS DE LOGISTICA			12,00					12,00
SUBDIRECCION CORPORATIVA	10,00		13,33					12,50
SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO	21,67	9,50	12,67		9,00			13,24
SUBDIRECCION DE REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO		10,00	11,00					10,50
SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES			9,5		4			8,40
TOTAL GENERAL	23,45	11,00	11,67	2,50	8,71	12,00	13,00	14,18

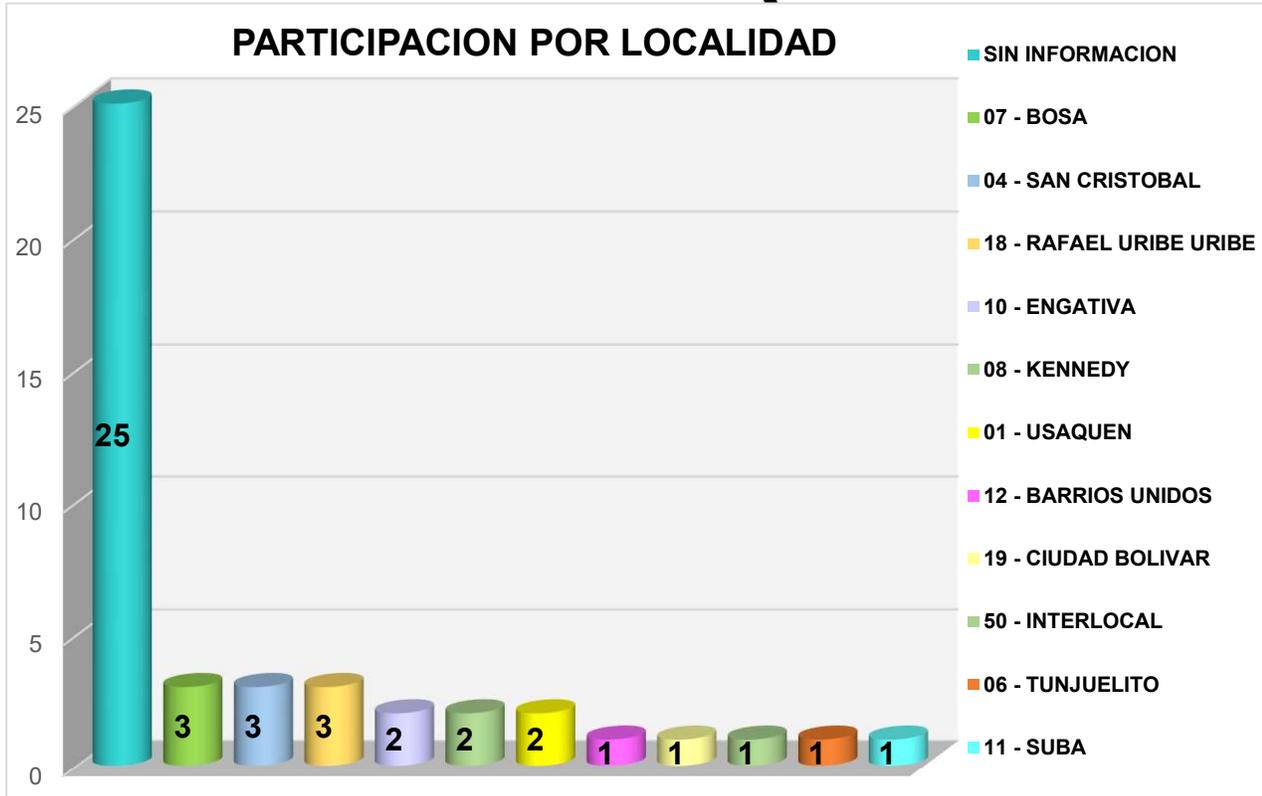
Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril 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 **11,67** días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con **8,71** días hábiles “Queja” con **2,50** días hábiles, “Denuncia por actos de corrupción” con **12** días y Reclamo con **13** días hábiles y, se dio respuesta dentro de los términos, puesto que no se superaron los días hábiles otorgados por la Ley para cada una de las tipologías.

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 abril de 2024.

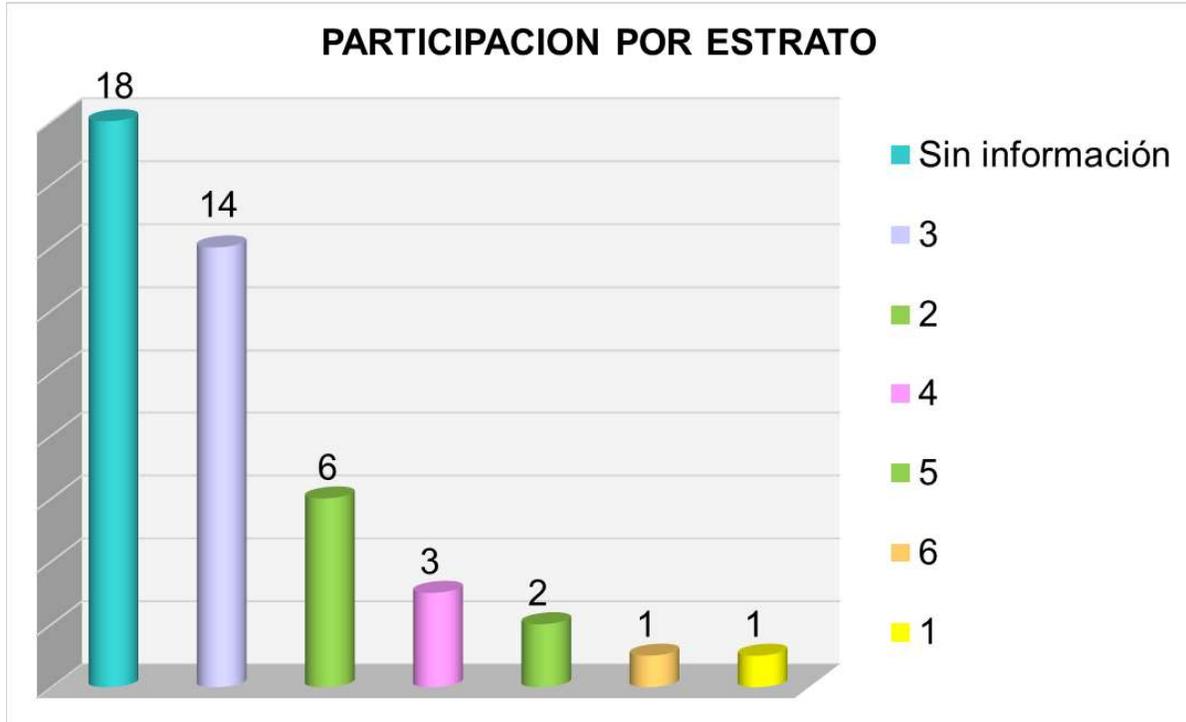
Para el mes de abril de 2024, el **55,56%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue Bosa, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe con un **6,67%**, Engativá, Kennedy y Usaquén con el **4,44%**, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Interlocal, Tunjuelito y Suba con el **2,22%** cada una.

Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACION	25	55,56%
07 - BOSA	3	6,67%
04 - SAN CRISTOBAL	3	6,67%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	6,67%
10 - ENGATIVA	2	4,44%
08 - KENNEDY	2	4,44%
01 - USAQUEN	2	4,44%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,22%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,22%
50 - INTERLOCAL	1	2,22%
06 - TUNJUELITO	1	2,22%
11 - SUBA	1	2,22%
Total general	45	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril 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 abril de 2024:



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para abril de 2024.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	18	40,00%
3	14	31,11%
2	6	13,33%
4	3	6,67%
5	2	4,44%
6	1	2,22%
1	1	2,22%
Total general	45	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para abril 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 **40,00%** 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 **31,11%**.

De otro lado, se encuentran seis (6) personas que indicaron pertenecer al estrato 2 con un porcentaje de **13,33%** y tres (3) personas que revelaron vivir en el estrato 4 con un **6,67%**, dos (2) personas indicaron pertenecer al estrato 5 con un **4,44%**, una (1) persona se identificó con el estrato 1 y 6 cada una respectivamente con un porcentaje de **2,22%**.

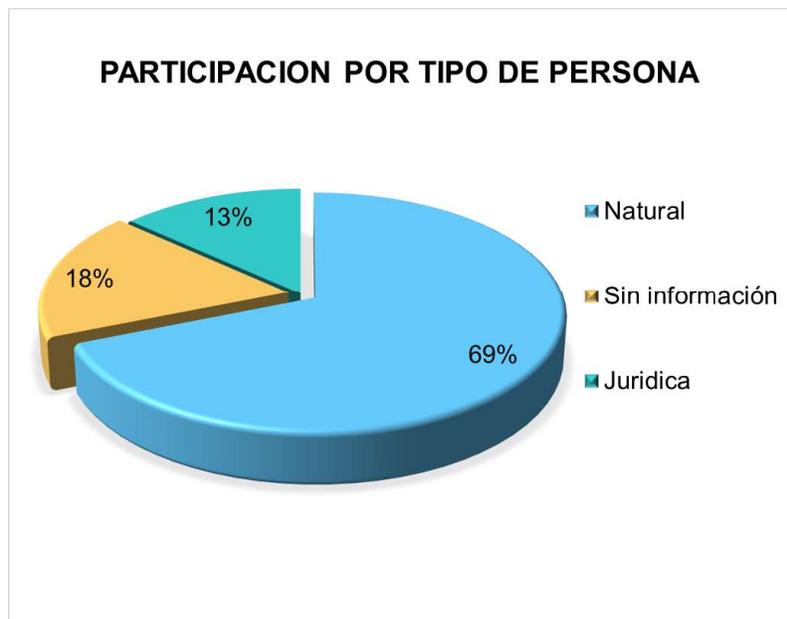
11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	31	69%
Sin información	8	18%
Jurídica	6	13%
Total general	45	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **69%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, el **18%** no se identificó en su registro y el **13%** indico ser persona jurídica.

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 abril.

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	31	69%
Sin información	8	18%
Jurídica	6	13%
Total general	45	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de abril de 2024 se evidenció que **treinta y un (31)** personas equivalentes al **69%** se identificaron con nombre propio, mientras que **cuatro (8)** ciudadanos (as) que corresponde al **18%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente, a su vez **seis (6)** personas identificaron tener personería jurídica con el **13%**.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	37	82%
ANÓNIMO	8	18%
Total general	45	100%

Tabla No. 13. Participación por calidad del requirente.

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



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requirente.

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

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de abril de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de cuarenta y cinco (45) requerimientos, no obstante, cincuenta y cinco (55) 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 abril 45 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.
- Para el mes de abril de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 57,78%, “Consulta” con el 20%, “Derecho de Petición de Interés General” con un 6,67%, “Queja”, “Solicitud de acceso a la información” y “Reclamo” con el 4,44% cada uno y “Sugerencia” con el 2,22%.
- Atención al ciudadano registro un total de 5 peticiones representadas con el 20%, conceptos para proyectos públicos 4 con el 16%, la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático y Oficina Tecnologías de Información y Las C. 3 requerimientos con el 12%, Gestión de Riesgos Para Aglomeraciones de Publico, Sistema de Transporte Vertical Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres y Gestión Local con 2 peticiones representadas en el 8% y Oficina Asesoría Jurídica, Subdirección Corporativa, Oficina Control Disciplinario Interno, y Reasentamientos con 1 solicitud cada uno respectivamente con el 4%.
- Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al 40,00% 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 31,11%.

De otro lado, se encuentran seis (6) personas que indicaron pertenecer al estrato 2 con un porcentaje de 13,33% y tres (3) personas que revelaron vivir en el estrato 4 con un 6,67%, dos (2) personas indicaron pertenecer al estrato 5 con un 4,44%, una (1) persona se identificó con el estrato 1 y 6 cada una respectivamente con un porcentaje de 2,22%.

- Se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Abril de 2024 fueron, “Certificación de Riesgo” con 19,57%, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 15,22%, “Gestión del Talento Humano” con el 9,78%, “Información Geográfica Mapas Cobertura Y Servicios Geográficos” con 7,61%, “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el 6,52%, “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Soporte Aplicativos Institucionales” con el 5,43% cada una, “Solicitud Información Estudios y Diseños”, “Entrega Información del Desarrollo de Eventos de Aglomeraciones” con el 4,35%, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas” con el 3,26%, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento”, “Defensor De La Ciudadanía”, “Legalización de barrios” con el 2,17% y con el “Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos Adecuación de Predios”, “Información Situaciones De Emergencia”, “Información Redes De Monitoreo Hidrome o Acelerógrafos”, “Ayudas Humanitarias de Carácter No Pecuniario”, “Capacitación O Información Escolar en Gestión del Riesgo”, “Certificación de Afectación Por Emergencia Y/O Desastre”, “Ayuda Humanitaria De Carácter Pecuniario”, “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”, “Conflicto de intereses”, “Deseo Aportar una Sugerencia para mejorar el servicio que se presta en la entidad” con el 1,09% cada uno respectivamente.
- Durante el mes de abril de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia veinticinco (25) peticiones relacionadas en temas tales como: Inspección control y seguimiento para cambios de uso del suelo, Inspección a parqueaderos, inspección por inclinación de postes, inspección colegios por obras internas, inspección a rutas de Transmilenio y Sitp para indicar rutas alternas, Visitas a arboles

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 de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así como para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés General” con 11,00 días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con 11,67 días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con 8,71 días hábiles “Queja” con 2,50 días hábiles, “Denuncia por actos de corrupción” con 12 días y Reclamo con 13 días hábiles y, se dio respuesta dentro de los términos, puesto que no se superaron los días hábiles otorgados por la Ley para cada una de las tipologías. Ya que el promedio general fue de 14,18 días,

- Para el mes de análisis, el 55,56% de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue Bosa, San Cristóbal, Rafael Uribe con un 6,67%, Engativá, Kennedy y Usaquén con el 4,44%, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Interlocal, Tunjuelito y Suba con el 2,22% cada una.



- 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		14/05/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		14/05/2024
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.			