



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe mensual de PQRSD agosto 2024**

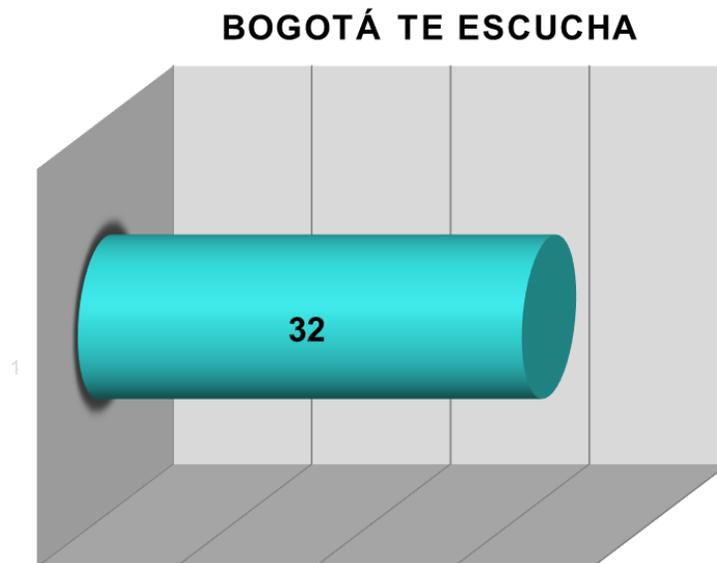
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto de 2024.

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 agosto de 2024.**

En el mes agosto se analizaron **treinta y dos (32)** 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 agosto de 2024.

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

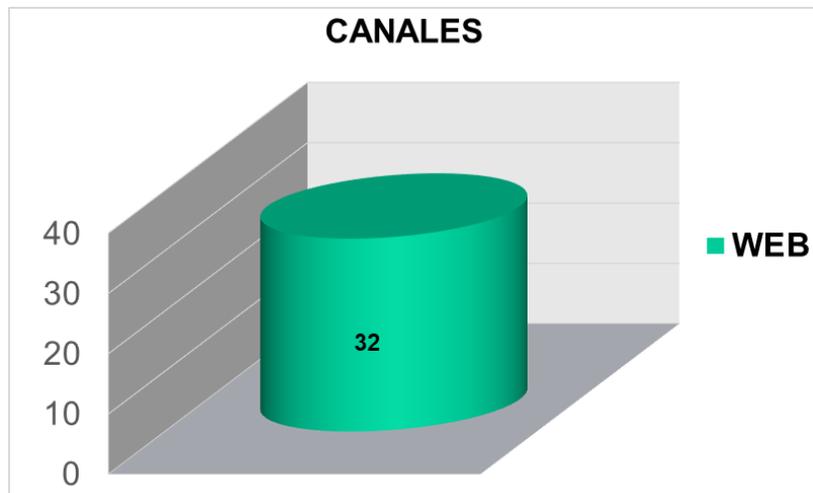
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cuarenta y nueve (49)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Agosto de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	32	40%
Recibidas	49	60%
<b>Total General</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

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

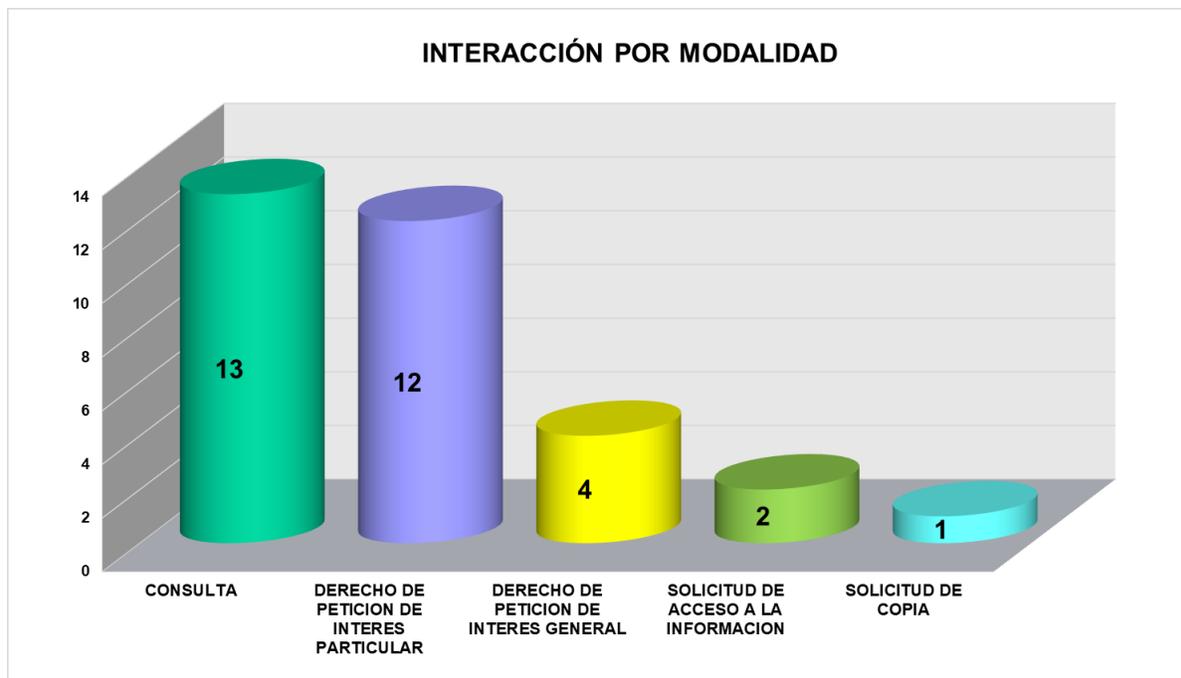
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de agosto **32** personas correspondientes al **100%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
WEB	32	100%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	13	40,63%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	37,50%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	12,50%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	6,25%
SOLICITUD DE COPIA	1	3,13%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

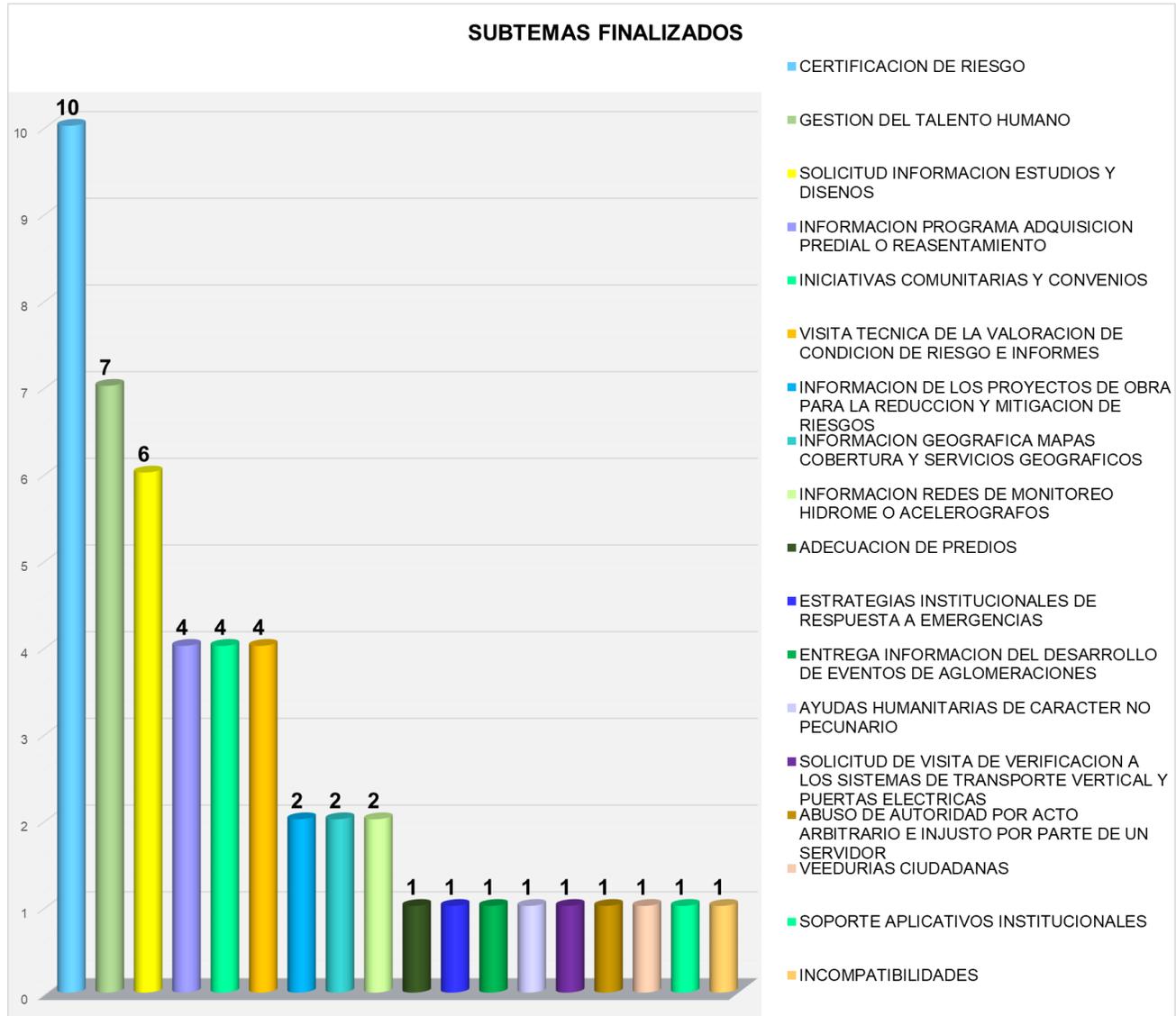
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de agosto de 2024 las modalidades más frecuentes fueron, “Consulta” con el **40,63%**, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **37,50%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **12,50%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **6,25%** y “Solicitud de copia” con el **3,13%**.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **cincuenta (50)** 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.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

SUBTMAS	CANTIDAD	%
CERTIFICACION DE RIESGO	10	20,00%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	14,00%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	6	12,00%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	4	8,00%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	4	8,00%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	4	8,00%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	2	4,00%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	2	4,00%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	2	4,00%
ADECUACION DE PREDIOS	1	2,00%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	2,00%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	1	2,00%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	2,00%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	2,00%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	2,00%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2,00%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	1	2,00%
INCOMPATIBILIDADES	1	2,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

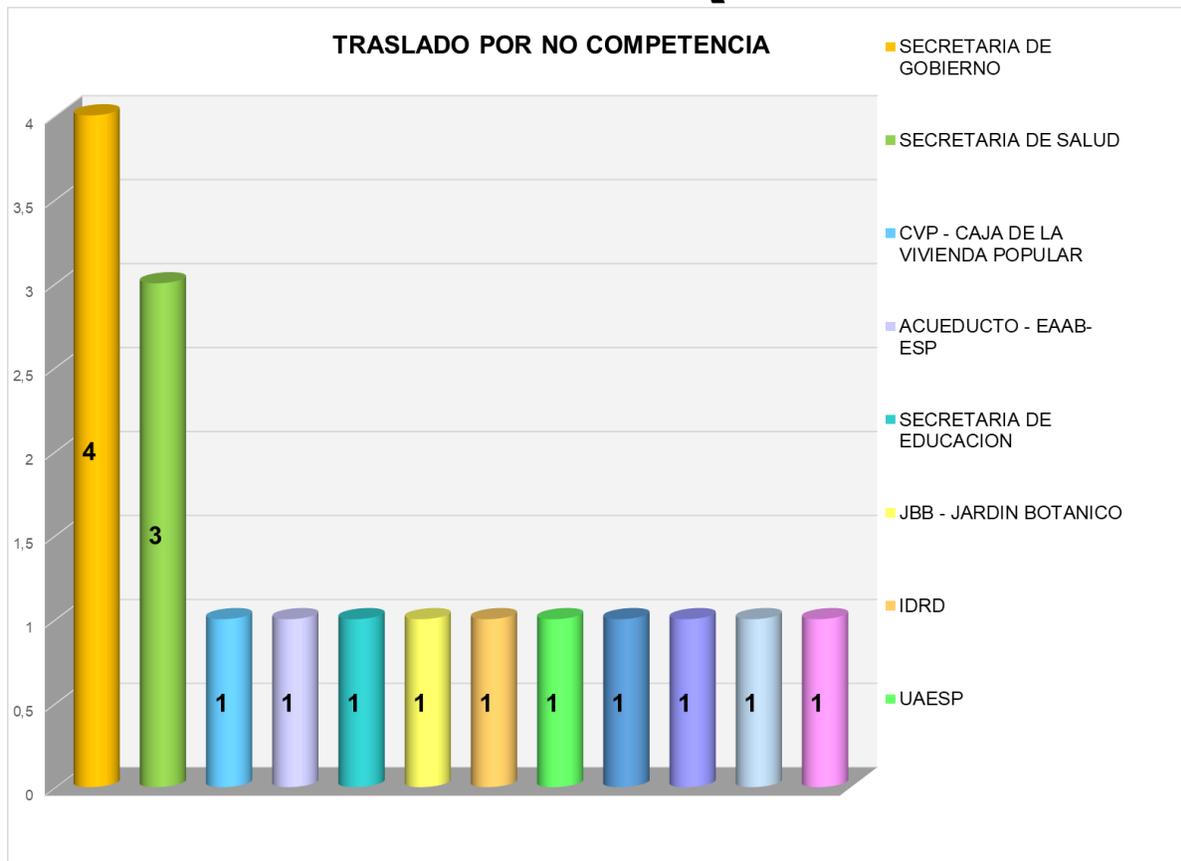
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de agosto de 2024 fue “Certificación de Riesgo” con **20,00%**.

## 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 agosto de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de agosto de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **diecisiete (17)** peticiones relacionadas en temas tales como: desalojar expulsar invasores del predio que entregue a la caja de vivienda popular, conjunto no cumple con la normatividad referente al uso de piscinas, fuga de ácido benzoico en laboratorio, certificado de bomberos, solicitud cambio de tubería de alcantarillado, Solicitud ayuda por mordedura de perro, tramites catastrales, solicitud de información sobre condiciones mínimas de seguridad obligatorias respecto a espacios de trabajo.

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	4	23,53%
SECRETARIA DE SALUD	3	17,65%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	5,88%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	5,88%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5,88%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	5,88%
IDR	1	5,88%
UAESP	1	5,88%

SECRETARIA DE PLANEACION	1	5,88%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	5,88%
VEEDURIA DISTRITAL	1	5,88%
IDPYBA	1	5,88%
<b>Total general</b>	<b>17</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 agosto de 2024.

## 5. 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 agosto como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	5	26%
Subdirección Corporativa	3	16%
Conceptos para Proyectos Públicos	2	11%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical	2	11%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	2	11%
Atención a la Ciudadanía	2	11%
Oficina control Disciplinario Interno	1	5%
Oficina Jurídica	1	5%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	1	5%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

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 agosto de 2024.

En el mes de agosto el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **diecinueve (19)** requerimientos ingresados en el periodo actual, desde las dependencias de Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con **5**, Subdirección Corporativa con **3**, Conceptos para Proyectos Públicos, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical, Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático y Atención a la Ciudadanía con **2** peticiones cada una y Oficina control Disciplinario Interno, Oficina Jurídica y Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos con **1** requerimiento cada una.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Conceptos para Proyectos Públicos	7	23%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	6	19%
Oficina Jurídica	6	19%
Asistencia Técnica	3	10%
Oficina control Disciplinario Interno	2	6%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	2	6%
Dirección General	1	3%
Reasentamientos	1	3%
Subdirección Corporativa	1	3%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	1	3%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	1	3%
<b>Total general</b>	<b>31</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 agosto de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y uno (31)** 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 agosto de 2024, fue de **11,30 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
Dependencias	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de copia	Queja	Solicitud de acceso a la información	Total general
Oficina control Disciplinario Interno			2,00		11,00		8,00
Asistencia Técnica	35,33						35,33
Conceptos para Proyectos Públicos	12,50		13,00				12,89
Dirección General	20,00						20,00
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical			6,50				6,50
Reasentamiento			9,00				9,00
Subdirección Corporativa		12,00	9,50	3,00			8,50

Dependencias	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de copia	Queja	Solicitud de acceso a la información	Total general
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático		12,00	10,83			7,00	10,50
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático			5,29				5,29
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres			9,00				9,00
Atención a la Ciudadanía			1,00			1,00	1,00
Oficina Jurídica		15,00	12,60				13,29
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones			7,00				7,00
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			11,00				11,00
<b>Total general</b>	<b>25,17</b>	<b>13,50</b>	<b>9,34</b>	<b>3,00</b>	<b>11,00</b>	<b>4,00</b>	<b>11,30</b>

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **25,17** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **13,50** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **9,34** días hábiles, “Solicitud de copia” con **3** días hábiles, “Queja” con **11** días hábiles y “Solicitud de acceso a la información” con **4** días hábiles.

Según lo anterior, la entidad cumplió para el periodo del presente análisis con los tiempos de respuesta según la normatividad vigente.

## 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. 6 Participación por localidad.

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

Para el mes de agosto de 2024, el **71,88%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Suba con el **9,38%**, San Cristóbal con el **6,25%**, Bosa, Ciudad Bolívar, Los Mártires y Rafael Uribe cada uno con un requerimiento correspondiente al **3,13%** cada una.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACION	23	71,88%
11 - SUBA	3	9,38%
04 - SAN CRISTOBAL	2	6,25%
07 - BOSA	1	3,13%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	3,13%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	3,13%
14 - LOS MARTIRES	1	3,13%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

<b>PARTICIPACIÓN POR RESTRATO</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sin información	14	43,75%
3	9	28,13%
2	3	9,38%
5	2	6,25%
1	2	6,25%
4	2	6,25%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en agosto el **43,75%** de las personas que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de las personas que relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **28,13%** reportaron pertenecer al estrato 3, **9,38%** al estrato 2, y con el estrato 5, 1 y 4 el **6,25%**.

## 11. Participación por requirente

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

<b>TIPO DE PERSONA</b>		
<b>Tipo de Requirente</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Natural	23	72%
Sin información	5	16%
Jurídica	3	9%
Establecimiento comercial	1	3%
<b>Total general</b>	<b>32</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 agosto de 2024.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **72%** de personas se identificaron como persona natural, el **16%** no se identificó en su registro, el **9%** indico ser persona jurídica y el **3%** como 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 agosto.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DEL REQUERENTE		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	27	84%
ANÓNIMO	5	16%
<b>Total general</b>	<b>32</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 agosto de 2024.

En el mes de agosto de 2024 se evidenció que **veintisiete (27)** personas equivalentes al **84%** se identificaron con nombre propio, mientras que **cinco (5)** ciudadanos (as) que corresponde al **16%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requirente.

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

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

Para el mes de agosto de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y (32) requerimientos. No obstante, cuarenta y nueve (49) 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 Agosto de Bogotá.

- En el mes de agosto 32 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.
- Para el mes de agosto de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Consulta” con el **40,63%**, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **37,50%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **12,50%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **6,25%** y “Solicitud de copia” con el **3,13%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de agosto de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **20%**.
- En agosto, el 43,75% de los ciudadanos (as) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de las personas que relacionaron algún estrato se pudo identificar que el 28,13% reportaron pertenecer al estrato 3, 9,38% al estrato 2, y con el estrato 5, 1 y 4 el 6,25%.
- El IDIGER trasladó por no competencia diecisiete (17) peticiones relacionadas en temas tales como: desalojar expulsar invasores del predio que entregue a la caja de vivienda popular, conjunto no cumple con la normatividad referente al uso de piscinas, fuga de ácido benzoico en laboratorio, certificado de bomberos, solicitud cambio de tubería de alcantarillado, Solicitud ayuda por mordedura de perro, tramites catastrales, solicitud de información sobre condiciones mínimas de seguridad obligatorias respecto a espacios de trabajo.



- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2024, fue de **11,30 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.
- Para el mes de agosto de 2024, el **71,88%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Suba con el **9,38%**, San Cristóbal con el **6,25%**, Bosa, Ciudad Bolívar, Los Mártires y Rafael Uribe cada uno con un requerimiento correspondiente al **3,13%** 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 a la Ciudadanía, 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 31 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.veedurriadistrital.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,

**OLGA YAMILE GONZÁLEZ FORERO**  
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Técnico Contratista		09/09/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		10/09/2024
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.			