



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

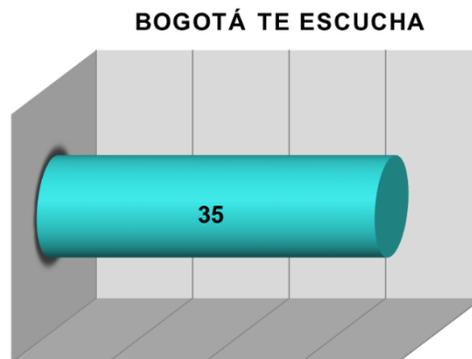
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 30 de septiembre de 2024.

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 septiembre de 2024.**

En el mes septiembre se analizaron **treinta y cinco (35)** 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 septiembre de 2024.

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

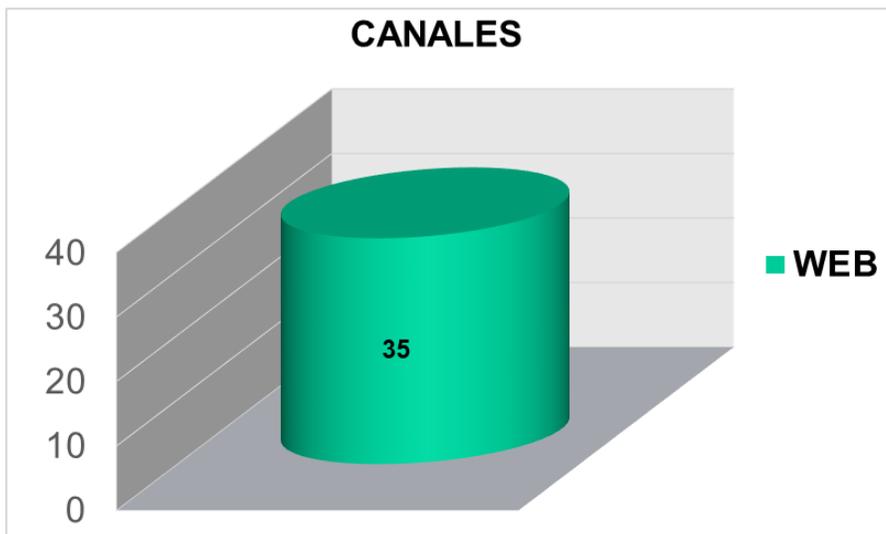
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **sesenta y seis (66)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	35	35%
Recibidas	66	65%
<b>Total General</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

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

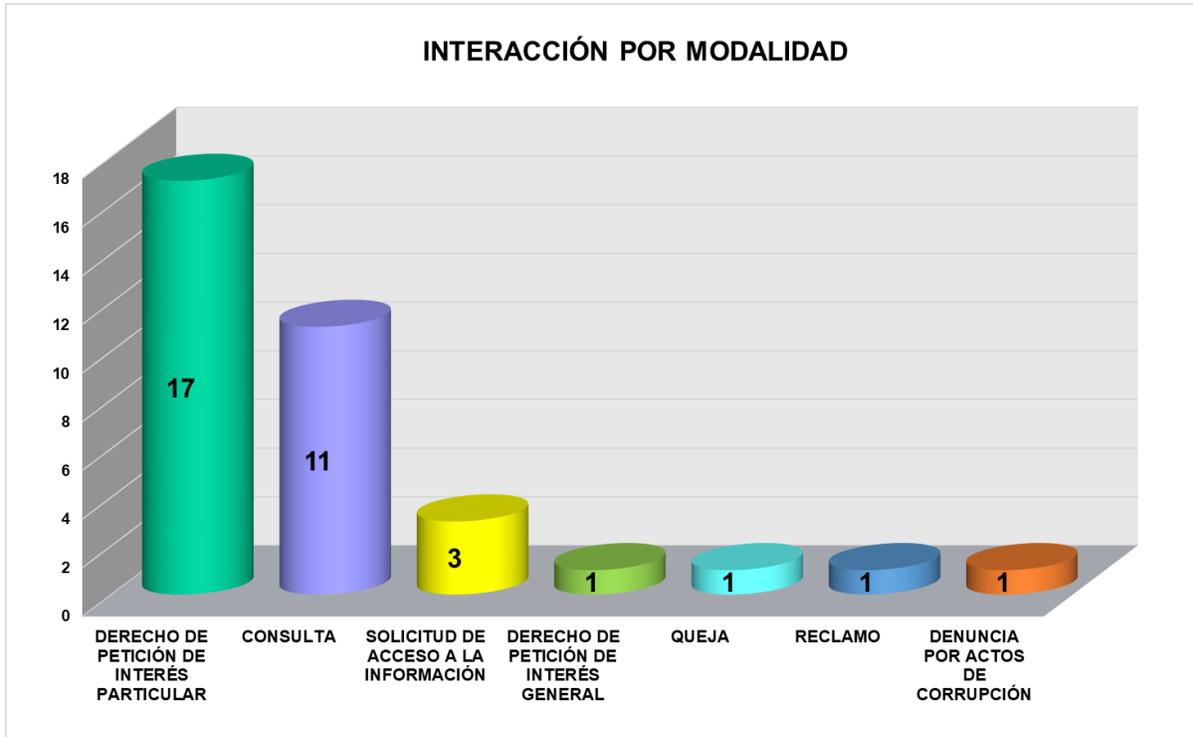
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de septiembre **35** personas correspondientes al **100%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
WEB	35	100%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17	48,57%
CONSULTA	11	31,43%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	8,57%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	2,86%
QUEJA	1	2,86%
RECLAMO	1	2,86%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

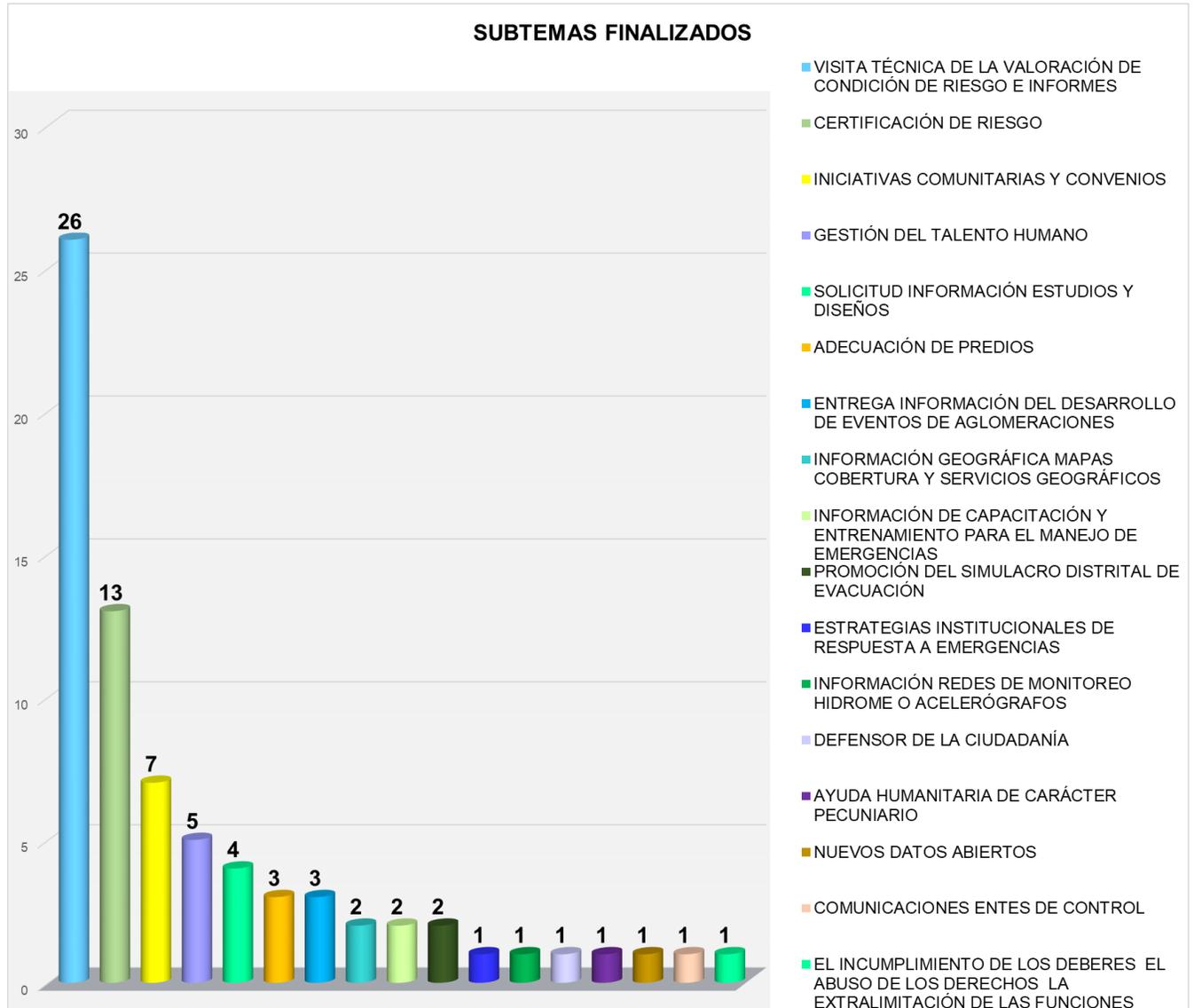
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de septiembre de 2024 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **48,57%**, “Consulta” con el **31,43%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **8,57%**, “Derecho de Petición de Interés General”, “Queja”, “Reclamo”, y “Denuncia por Actos de Corrupción” con el **2,86%**.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **Setenta y cuatro (74)** 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 septiembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	26	35,14%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	13	17,57%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	7	9,46%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	6,76%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	4	5,41%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	3	4,05%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	3	4,05%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	2	2,70%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	2,70%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	2	2,70%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	1,35%
INFORMACIÓN REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELERÓGRAFOS	1	1,35%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	1,35%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1	1,35%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	1,35%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	1	1,35%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	1,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de septiembre de 2024 fue, “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **35,14%**.

## 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 septiembre de 2024.



Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de septiembre de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **diecinueve (19)** peticiones relacionadas en temas tales como: Comercializar perros calientes en un carrito dentro de una estación de gasolina, Visita técnica de inspección y control al predio donde funciona una fábrica informal de preparación de alimentos y utilizan gas propano sin medidas de seguridad ni cumplimientos de normas, multar y reintegro de dineros a los copropietarios por construcciones no autorizadas, mal estado de puente sobre una quebrada crucial para el paso de residentes, sopladora para apagar incendios, retiro de panal de abejas, ingreso curso primer respondiente liderado por la secretaria distrital de salud, inconveniente con árbol que está por caerse en un parque, protección ecológica de Bogotá manejo y orden de los cerros orientales.

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	47,37%
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	21,05%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	2	10,53%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	2	10,53%
SECRETARIA DE SALUD	2	11,53%
<b>Total general</b>	<b>19</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 septiembre 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 septiembre como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Conceptos para Proyectos Públicos	4	19%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	4	19%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	3	14%
Atención a la Ciudadanía	3	14%
Gestión de riesgos para Aglomeraciones de público - Sistema de Transporte Vertical	2	10%
Subdirección Corporativa	2	10%
Oficina control Disciplinario Interno	1	5%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	1	5%
Oficina Asesora de Planeación	1	5%
<b>Total general</b>	<b>21</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 septiembre de 2024.

En el mes de septiembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **veintiuno (21)** requerimientos ingresados en el periodo actual, desde las dependencias Conceptos para Proyectos Públicos y subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con **4** requerimientos cada una , Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres y Atención a la Ciudadanía con **3** requerimientos cada una , Gestión de Riesgos para Aglomeraciones de Publico – Sistema de Transporte Vertical y subdirección Corporativa con **2** requerimientos cada una y Oficina control Disciplinario Interno, Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático y Oficina Asesora de Planeación con **1** requerimiento cada una.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Asistencia Técnica	26	49%
Conceptos para Proyectos Públicos	9	17%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	7	13%
Subdirección Corporativa	3	6%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	3	6%
Oficina Jurídica	2	4%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	1	2%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	1	2%
Comunicaciones	1	2%
<b>Total general</b>	<b>53</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 septiembre de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **cincuenta y tres (53)** 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 septiembre de 2024, fue de **17,42 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 acceso a la información	Denuncia por actos de corrupción	Total general
Oficina control Disciplinario Interno					4,00	4,00
Asistencia Técnica	35,31					35,31
Conceptos para Proyectos Públicos	12,50		10,09			10,46
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público - Sistema de transporte Vertical	3,00		7,00			5,00
Subdirección Corporativa			9,00			9,00
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	15,00		13,50	8,00		12,50
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático			5,18			5,18
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres		1,00	7,00	5,50		4,75
Atención a la Ciudadanía	1,00		1,00	1,00		1,00
Oficina Jurídica			10,00			10,00
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			15,00			15,00
Comunicaciones				8,00		8,00
Oficina Asesora de Planeación		4,00				4,00
<b>Total general</b>	<b>31,03</b>	<b>2,50</b>	<b>8,29</b>	<b>5,60</b>	<b>4,00</b>	<b>17,42</b>

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **31,03** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **2,50** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,29** días hábiles, “Solicitud de Acceso a la Información” con **5,60** días hábiles, y “Denuncia por Actos de Corrupción” con **4** días

Según lo anterior, en el presente mes la modalidad de consulta supero los tiempos límite de respuesta por parte de la dependencia de Asistencia Técnica, debido a algunas situaciones de orden.

Para ello, desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía se realiza acompañamiento a las dependencias y responsables del manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el fin de subsanar las fallas que se presenten en el manejo del sistema.

## 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 septiembre de 2024.

Para el mes de septiembre de 2024, el **82,86%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Engativá con el **8,57%**, los Mártires, la Candelaria y Usaquén cada uno con un requerimiento correspondiente al **2,86%** cada una.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
Sin Información	29	82,86%
10 - Engativá	3	8,57%
14 - Los Mártires	1	2,86%
17 - La Candelaria	1	2,86%
01 - Usaquén	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	16	45,71%
3	8	22,86%
2	6	17,14%
5	3	8,57%
1	1	2,86%
4	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en septiembre el **45,71%** 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 **22,86%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **17,14%** al estrato 2, el **8,57%** al estrato 5 y con el estrato 1 y 4 el **2,86%**.

## 11. Participación por requirente

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

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	19	54%
Sin información	9	26%

Jurídica	7	20%
<b>Total general</b>	<b>35</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 septiembre de 2024.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **54%** de las personas se identificaron como persona natural, el **26%** no se identificó en su registro, y el **20%** indicó 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 septiembre.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	26	74%
ANÓNIMO	9	26%
<b>Total general</b>	<b>35</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 septiembre de 2024.

En el mes de septiembre de 2024 se evidenció que **veintiséis (26)** personas equivalentes al **74%** se identificaron con nombre propio, mientras que **nueve (9)** ciudadanos (as) que corresponde al **26%** 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 septiembre de 2024.

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

Para el mes de septiembre de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y (35) requerimientos. No obstante, sesenta y seis (66) 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 Septiembre de Bogotá.

- En el mes de septiembre 35 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.
- Para el mes de septiembre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **48,57%**, “Consulta” con el **31,43%**, “Solicitud de Acceso a la Información” con el **8,57%**, “Derecho de Petición de Interés General” y “Queja” y “Reclamo” y “Denuncia por Actos de Corrupción” con el **2,86%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de septiembre de 2024 fue, “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con el **35,14%**.
- En septiembre, el 45,71% 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 22,86% reportaron pertenecer al estrato 3, el 17,14% al estrato 2, el 8.57% al estrato 5 y con el estrato 1 y 4 el 2,86%.
- El IDIGER trasladó por no competencia dieciocho (18) peticiones relacionadas en temas tales como: Comercializar perros calientes en un carrito dentro de una estación de gasolina, Visita técnica de inspección y control al predio donde funciona una fábrica informal de preparación de alimentos y utilizan gas propano sin medidas de seguridad ni cumplimientos de normas, Multar y reintegro de dineros a los copropietarios por construcciones no autorizadas, Mal estado de puente sobre una quebrada crucial para el paso de residentes, sopladora para apagar incendios, retiro de panal de abejas, Ingreso curso primer respondiente liderado por la Secretaria Distrital de Salud, Inconveniente con árbol que esta por caerse en un parque, protección ecológica de Bogotá manejo y orden de los cerros orientales.



- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de septiembre de 2024, fue de **17,42 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.
- Para el mes de septiembre de 2024, el **82,86%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Engativá con el **8,57%**, Los Mártires y La Candelaria y Usaquén cada uno con un requerimiento correspondiente al **2,86%** cada una.
- Por último, El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, a través del grupo de Atención a la Ciudadanía, y en coordinación con las demás áreas, seguirá desarrollando acciones y actividades, para mejorar la atención a los ciudadanos (as) y 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 constante a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
  - b. Envío semanal por 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 Continuada en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para su 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,

**ROSALBA TORO GARCÍA**  
Subdirectora Corporativa (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Camilo Villanueva – Técnico Contratista		08/10/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		09/10/2024
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.			