



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER -

Informe mensual de PQRSD octubre 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 octubre 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 octubre de 2024.

En el mes octubre se analizaron **novecientos noventa y uno (991)** 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 octubre de 2024.

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

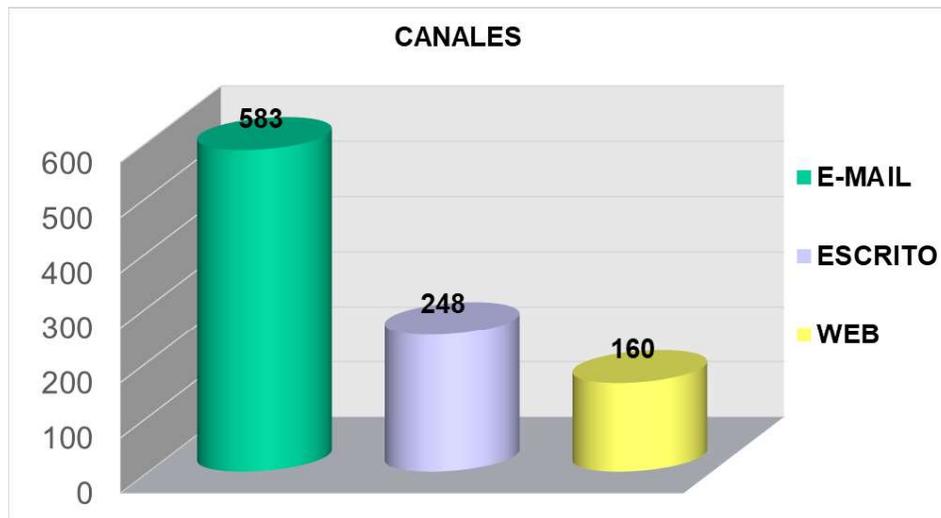
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cincuenta y nueve (59)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	991	94%
Recibidas	59	6%
Total General	1050	100%

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

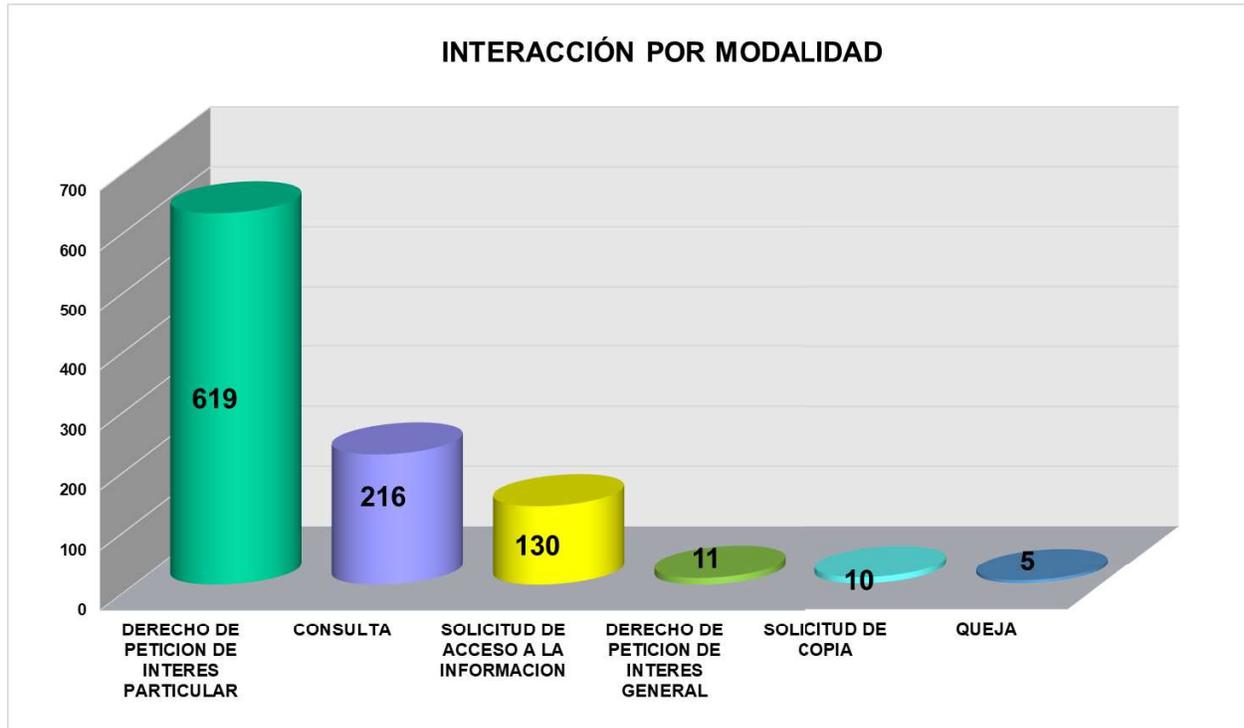
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de octubre **583** personas correspondientes al **59%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **248** representados con el **25%** por canal Escrito y **160** correspondiente al **16%** mediante el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	583	59%
ESCRITO	248	25%
WEB	160	16%
TOTAL	991	100%

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	619	62,46%
CONSULTA	216	21,80%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	130	13,12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11	1,11%
SOLICITUD DE COPIA	10	1,01%
QUEJA	5	0,50%
Total general	991	100%

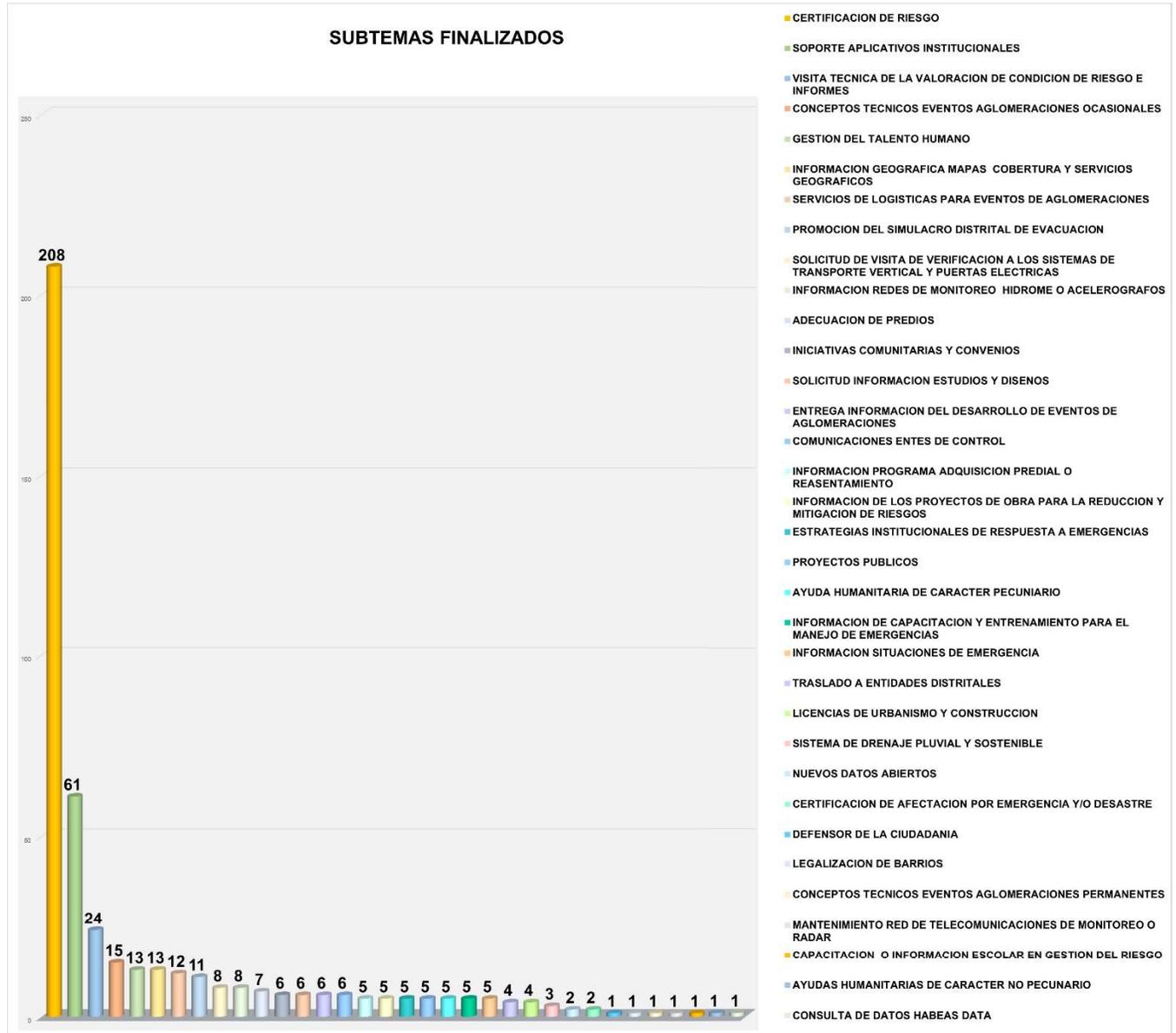
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de octubre de 2024 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **62,46%**, “Consulta” con el **21,80%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,12%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,11%**, “Solicitud de copia” con el **1,01%** y “Queja”, con el **0,50%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **cuatrocientos sesenta y uno (461)** 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 octubre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	208	45,12%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	61	13,23%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	24	5,21%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	15	3,25%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	13	2,82%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	13	2,82%
SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	12	2,60%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	11	2,39%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	8	1,74%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	8	1,74%
ADECUACION DE PREDIOS	7	1,52%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	6	1,30%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	6	1,30%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	6	1,30%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	6	1,30%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	5	1,08%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	5	1,08%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	5	1,08%
PROYECTOS PUBLICOS	5	1,08%
AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	5	1,08%
INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	5	1,08%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	5	1,08%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	0,87%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	4	0,87%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	3	0,65%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	2	0,43%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2	0,43%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	0,22%
LEGALIZACION DE BARRIOS	1	0,22%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES PERMANENTES	1	0,22%
MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR	1	0,22%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	1	0,22%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	0,22%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,22%
TOTAL GENERAL	461	100%

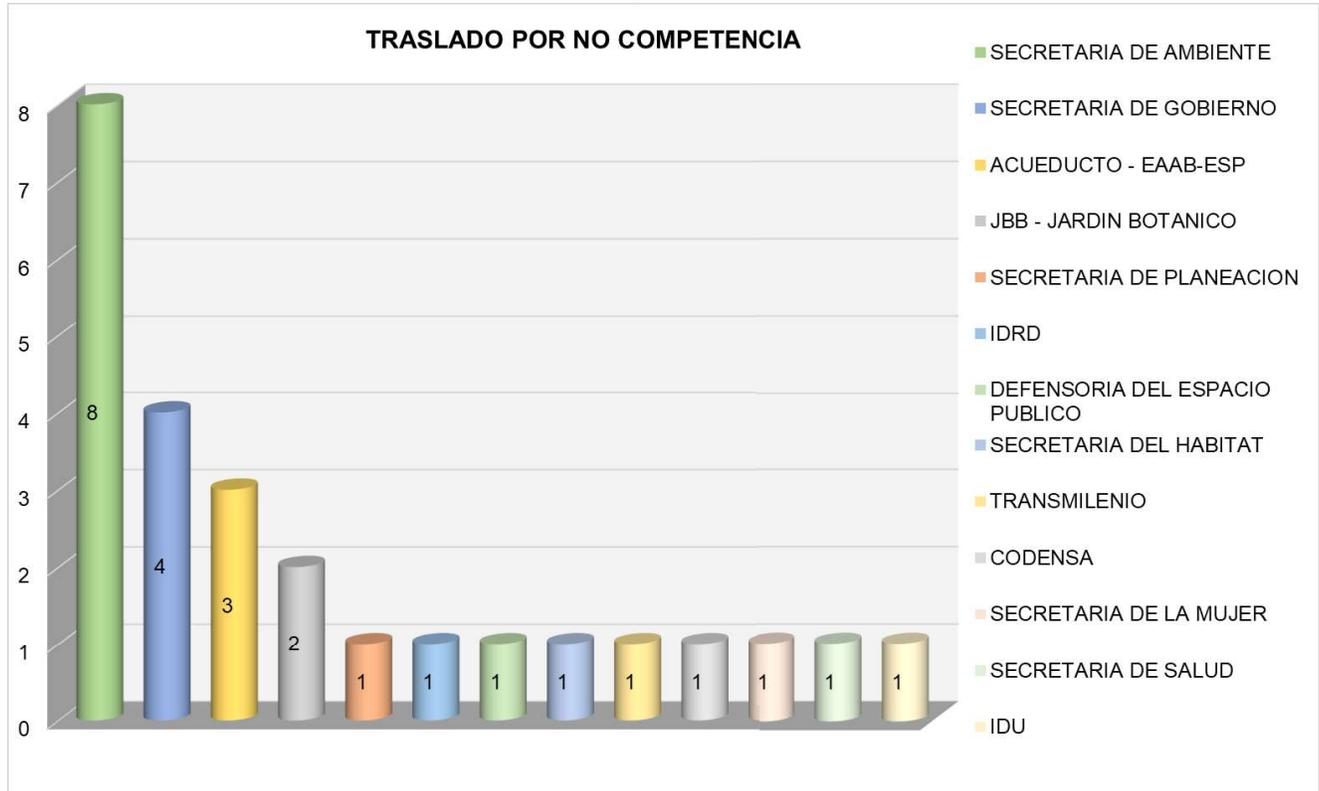
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de octubre de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **45,12%**.

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 octubre de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de octubre de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **veintiséis (26)** peticiones relacionadas en temas tales como: construcción ilegal, vivienda con tejas sueltas, restitución del espacio público en el ingreso al ciclerero del portal Suba, poda, tala y mantenimiento del arbolado y capacitación en gestión del riesgo público con enfoque en habilidades socioemocionales para mujeres.

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

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
Secretaría de Ambiente	8	30,77%
Secretaría de Gobierno	4	15,38%
Acueducto EAAB-ESP	3	11,54%
JBB – Jardín Botánico	2	7,69%
Secretaría de Planeación	1	3,85%
IDRD	1	3,85%
Defensoría del Espacio Público	1	3,85%
Secretaría del Hábitat	1	3,85%
Transmilenio	1	3,85%
CODENSA	1	3,85%
Secretaría de La Mujer	1	3,85%
Secretaría de Salud	1	3,85%
IDU	1	3,85%
Total general	26	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre 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 octubre como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	174	41,3%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	64	15,2%
Conceptos para Proyectos Públicos	57	13,5%
Gestión de Riesgos para Aglomeraciones de Público	35	8,3%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	26	6,2%
Subdirección Corporativa	14	3,3%
Oficina Jurídica	12	2,9%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	7	1,7%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	7	1,7%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	4	1,0%
Oficina Asesora de Planeación	4	1,0%
Obras de Mitigación	4	1,0%
Asistencia Técnica	3	0,7%
Reasentamientos	3	0,7%

Dependencia	Periodo Actual	%
Educación e Investigación	3	0,7%
Dirección General	2	0,5%
Comunicaciones	1	0,2%
Servicios de Logística	1	0,2%
Total general	421	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 octubre de 2024.

En el mes de octubre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema **cuatrocientos veintiuno (421)** requerimientos ingresados en el periodo actual, las 5 dependencias con más cierres en el periodo actual fueron: Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con **174** requerimientos, Oficina Tecnologías de información y Comunicaciones con **64**, Conceptos para Proyectos Públicos con **57** peticiones, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público con **35** peticiones y Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres con **26** requerimientos.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Asistencia Técnica	15	38%
Conceptos para Proyectos Públicos	8	21%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	6	15%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	3	8%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	3	8%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	1	3%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	1	3%
Subdirección Corporativa	1	3%
Oficina Jurídica	1	3%
Total general	39	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y nueve (39)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE 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 octubre de 2024, fue de **8,77 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Asistencia Técnica	29,75				18,00			28,44
Conceptos para Proyectos Públicos	10,00		12,10					11,97
Dirección General					3,00			3,00
Reasentamientos		2,00	8,00		9,00			6,33
Subdirección Corporativa			14,33		4,25	5,75		6,67
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	6,57	10,00	10,77		9,26			10,37
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático		8,00	5,00		5,25			6,00
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	1,00	1,00	5,86	8,00	6,43		8,00	6,04
Oficina Jurídica			7,80		9,67			8,23
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	15,00		1,60		2,43	5,00		2,00
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			3,17		9,00			4,00
Comunicaciones					6,00			6,00
Oficina Asesora de Planeación			1,50		5,00			3,25
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	9,50	13,00	3,36		3,00			4,64
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	2,33	11,00	12,00	13,00		2,00		6,43
Educación e Investigación			4,67					4,67
Obras de Mitigación					5,75			5,75
Servicios de Logística					4,00			4,00
Total general	16,89	7,63	8,35	9,67	7,01	5,00	8,00	8,77

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **16,89** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **7,63** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **8,35** días hábiles,” Queja” con **9,67**, “Solicitud de Acceso a la Información” con **7,01** días hábiles, “Solicitud de copia” con **5,00** días hábiles y “Sugerencia” con **8,00**.

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 octubre de 2024.

Para el mes de octubre de 2024, el **99,60%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Teusaquillo y San Cristóbal con el **0,20%** cada uno con 2 requerimientos.

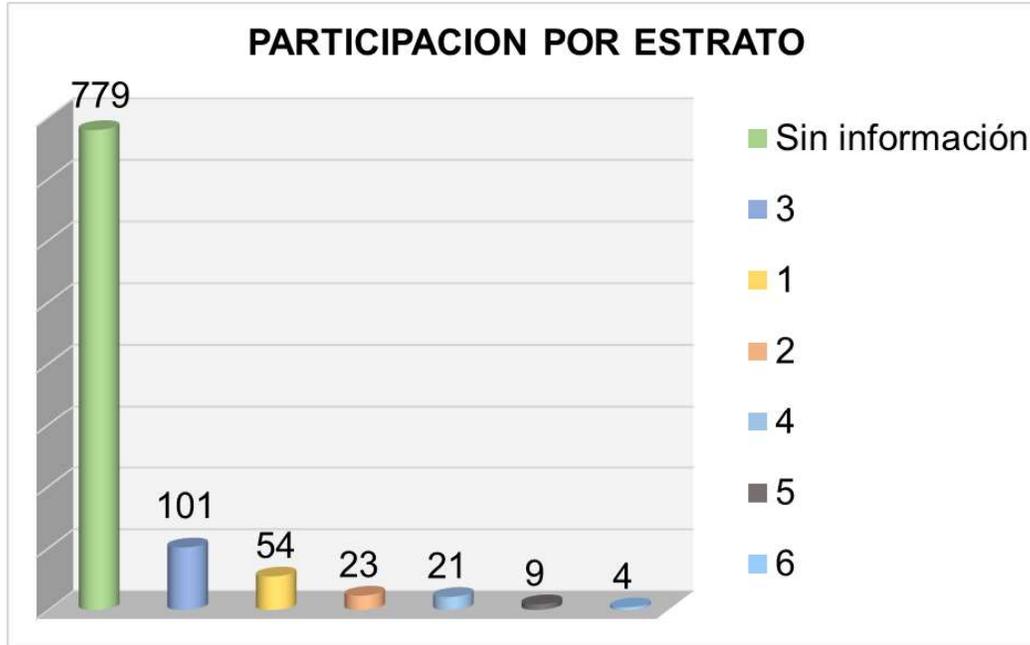
PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	987	99,60%
13 - TEUSAQUILLO	2	0,20%
04 - SAN CRISTOBAL	2	0,20%
Total general	991	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	779	78,61%
3	101	10,19%
1	54	5,45%
2	23	2,32%
4	21	2,12%
5	9	0,91%
6	4	0,40%
Total general	991	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en octubre el **78,61%** 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 **10,19%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,45%** al estrato 1, el **2,32%** al estrato 2, el **0,91%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,40%**.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de octubre 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	523	53%
Jurídica	443	45%
Sin información	17	2%
Establecimiento comercial	8	1%
Total general	991	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **53%** de las personas se identificaron como persona natural, el **45%** como persona jurídica, el **2%** no se identificó en su registro, y el **1%** indicó ser establecimiento comercial.

12. Calidad de requirente

Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el (la) ciudadano (a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, en el mes de octubre.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	974	98%
ANÓNIMO	17	2%
Total general	991	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de octubre de 2024 se evidenció que **novecientos setenta y cuatro (974)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **diecisiete (17)** ciudadanos (as) que corresponde al **2%** 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 octubre de 2024.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de octubre de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de novecientos noventa y uno (**991**) requerimientos. No obstante, cincuenta y nueve (**59**) 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.
- **583** personas que equivale al **59%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **248** representados con el **25%** por canal Escrito y **260** correspondiente al **16%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de octubre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **62,46%**, “Consulta” con el **21,80%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,12%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,11%**, “Solicitud de copia” con el **1,01%** y “Queja”, con el **0,50%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de octubre de 2024 fue, “certificación de riesgo” con **45,12%**.
- En octubre, el **78,61%** de los (as) 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 **10,19%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,45%** al estrato 1, el **2,32%** al estrato 2, el **0,91%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,40%**.

- El IDIGER trasladó por no competencia **veintiséis (26)** peticiones relacionadas en temas tales como: construcción ilegal, vivienda con tejas sueltas, restitución del espacio público en el ingreso al ciclero del portal Suba, poda, tala y mantenimiento del arbolado y capacitación en gestión del riesgo público con enfoque en habilidades socioemocionales para mujeres. Estos y otros requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.
- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de octubre de 2024, fue de **8,77 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.
- Para el mes de octubre de 2024, el **99,60%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Teusaquillo y San Cristóbal con el **0,20%** cada uno con 2 requerimientos.
- 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 ciudadana 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 continua 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 repuesta 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.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,

OLGA YAMILE GONZALEZ FORERO
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez Sánchez - Técnico Contratista		13/11/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		13/11/2024
Revisó 2:	Angélica María Rico Sánchez - Abogada Contratista Subdirección Corporativa		
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.			