



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

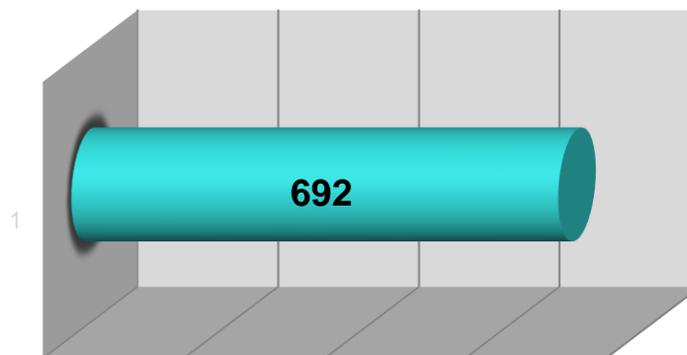
Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- 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 noviembre de 2024.**

En el mes noviembre se analizaron **seiscientos noventa y dos (692)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.

## BOGOTÁ TE ESCUCHA



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de noviembre de 2024.

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

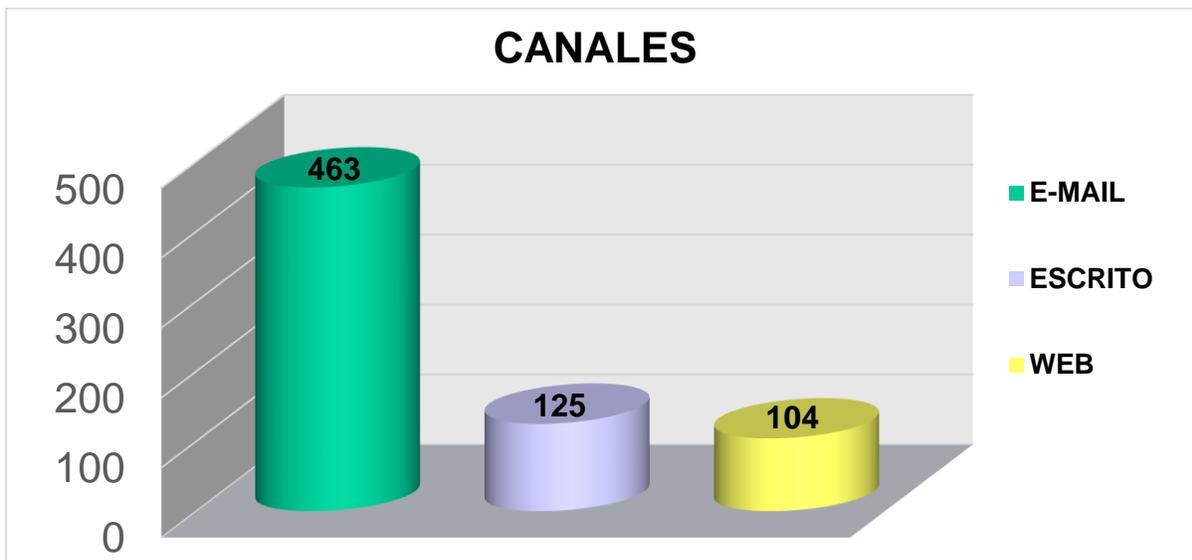
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **noventa y seis (96)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	692	88%
Recibidas	96	12%
<b>Total General</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

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

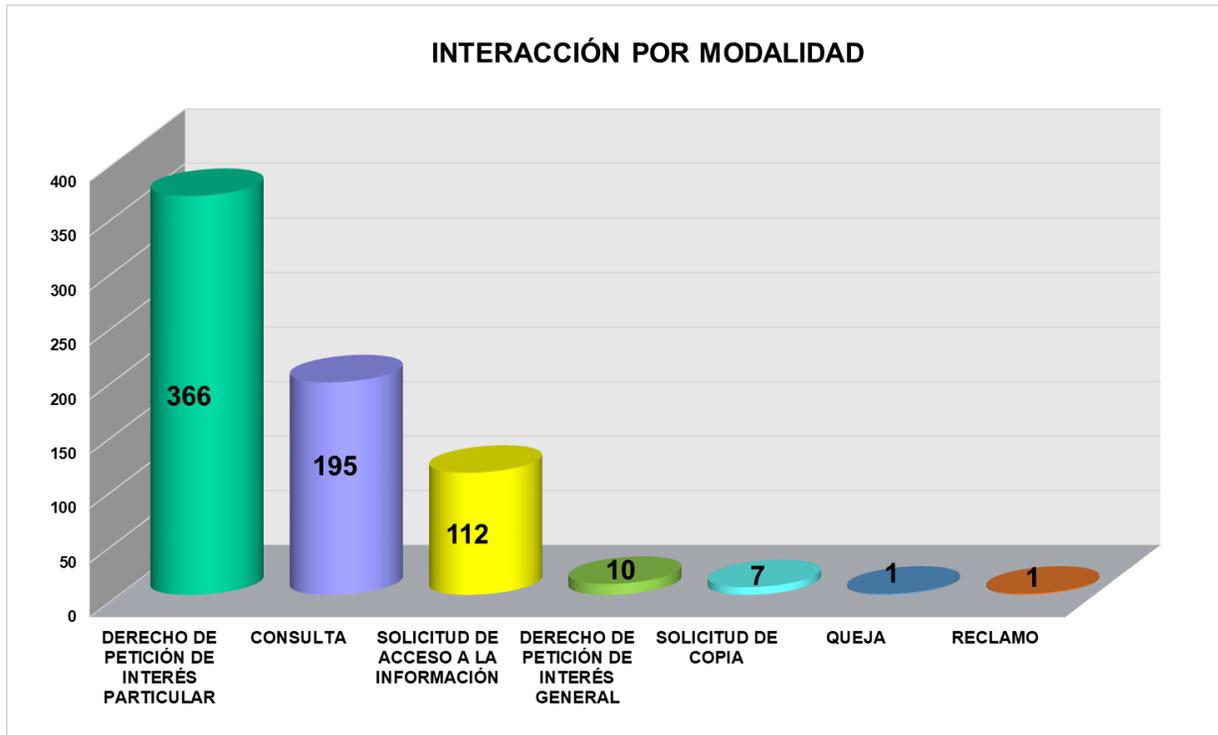
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de noviembre **463** personas correspondientes al **67%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **125** representados con el **18%** por canal Escrito y **104** correspondiente al **15%** mediante el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	463	67%
ESCRITO	125	18%
WEB	104	15%
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	366	52,89%
CONSULTA	195	28,18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	112	16,18%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10	1,45%
SOLICITUD DE COPIA	7	1,01%
QUEJA	1	0,14%
RECLAMO	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>692</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 noviembre de 2024.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de noviembre de 2024 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **52,89%**, “Consulta” con el **28,18%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **16,18%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,45%**, “Solicitud de copia” con el **1,01%**, “Queja” con el **0,14%** y Reclamo con el **0,14%**.



Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	484	57,08%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	59	6,96%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	38	4,48%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	33	3,89%
CONCEPTOS TÉCNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	33	3,89%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	22	2,59%
PROYECTOS PÚBLICOS	19	2,24%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	18	2,12%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	17	2,00%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	17	2,00%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	13	1,53%
SERVICIOS DE LOGÍSTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	11	1,30%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	8	0,94%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	8	0,94%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	8	0,94%
INFORMACIÓN REDES DE MONITOREO HIDROMETEOROLÓGICO O ACELERÓGRAFOS	8	0,94%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	7	0,83%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	6	0,71%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNARIO	4	0,47%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	4	0,47%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	4	0,47%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	0,35%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	0,35%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	3	0,35%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	3	0,35%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN	3	0,35%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	3	0,35%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	0,24%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARÁCTER NO PECUNARIO	2	0,24%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	0,12%
AMENAZA RUINA	1	0,12%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	0,12%
CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN ESCOLAR EN GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,12%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>848</b>	<b>100%</b>

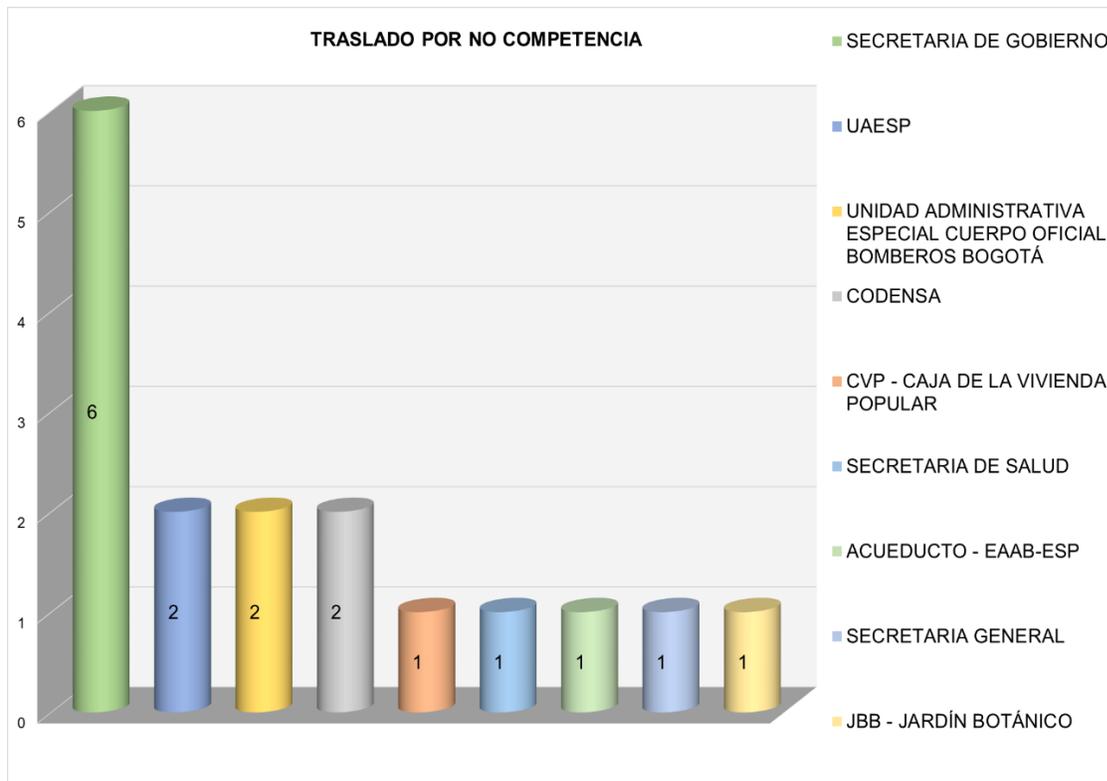
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de noviembre de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **57,08%**.

## 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 noviembre de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de noviembre de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **Diecisiete (17)** peticiones relacionadas en temas tales como: Carro invadiendo vía pública, invasiones de terrenos, Amenaza de muerte por abandono de lotes, recolección de basuras, Validación estado de salud de ciudadana, saneamiento de basuras, reparación de tuberías y alcantarillado, verificador de medidor de luz, acumulación de escombros, visita de bomberos a local comercial.

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	6	35,29%
UAESP	2	11,76%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	2	11,76%
CODENSA	2	11,76%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	5,88%
SECRETARIA DE SALUD	1	5,88%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	5,88%
SECRETARIA GENERAL	1	5,88%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	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 noviembre 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 noviembre 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	190	50,3%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	46	12,2%
Oficina Jurídica	35	9,3%
Conceptos para Proyectos Públicos	31	8,2%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	19	5,0%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	15	4,0%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	10	2,6%
Subdirección Corporativa	9	2,4%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	5	1,3%
Educación e Investigación	5	1,3%
Dirección General	4	1,1%

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Oficina Asesora de Planeación	3	0,8%
Reasentamientos	2	0,5%
Obras de Mitigación	2	0,5%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	1	0,3%
Servicios de Logística	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>378</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 noviembre de 2024.

En el mes de noviembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **trescientos setenta y ocho (378)** 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 **190** requerimientos, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público **46** requerimientos, oficina Jurídica con **35** peticiones, conceptos para proyectos públicos con **31** peticiones y Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres con **19** requerimientos.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	306	65%
Conceptos para Proyectos Públicos	41	9%
Oficina Jurídica	37	8%
Asistencia Técnica	24	5%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	21	4%
Subdirección Corporativa	11	2%
Reasentamientos	6	1%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	6	1%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	5	1%
Educación e Investigación	5	1%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	4	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	1	0%
Obras de Mitigación	1	0%
<b>Total general</b>	<b>469</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 noviembre de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **Cuatrocientos sesenta y nueve (469)** 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 noviembre de 2024, fue de **11,89 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Asistencia Técnica	29,45				11,00	11,00	27,92
Conceptos para Proyectos Públicos	18,00	4,50	13,48				13,74
Dirección General			2,00		4,33		3,75
Reasentamientos	16,00	14,00	6,00		10,00		10,25
Subdirección Corporativa	17,50	10,50			7,80	5,00	8,90
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	27,97	15,00	11,56		10,35		12,76
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático		10,00	5,14		1,00		4,80
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres		11,00	5,77		6,70		6,38
Oficina Jurídica	12,00		10,39		8,92	3,00	10,08
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	19,00		2,44		6,00	15,00	4,16
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	16,00		15,50		8,75		11,71
Oficina Asesora de Planeación				12,00	5,33		7,00
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	15,09	12,00	3,49		7,50		7,72

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	11,00		5,00				9,00
Educación e Investigación		7,00	9,33		11,67		9,80
Obras de Mitigación		6,50	7,00				6,67
Servicios de Logística					8,00		8,00
<b>Total general</b>	<b>23,15</b>	<b>9,33</b>	<b>10,62</b>	<b>12,00</b>	<b>8,77</b>	<b>8,50</b>	<b>11,89</b>

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **23,15** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **9,33** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **10,62** días hábiles, “Reclamo” con **12,00**, “Solicitud de Acceso a la Información” con **8,77** días hábiles, “Solicitud de copia” con **8,50** 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 noviembre de 2024.

Para el mes de noviembre de 2024, el **99,28%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Santafé y San Cristóbal con el **0,29%** cada uno con 2 requerimientos y Ciudad Bolívar con el **0,14%** con un requerimiento.

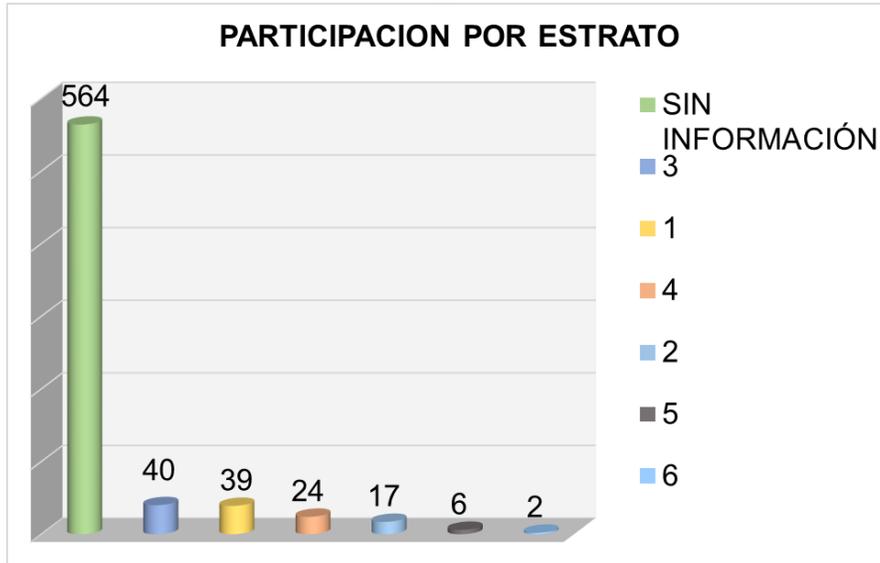
PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	687	99,28%
03 - SANTA FE	2	0,29%
04 - SAN CRISTOBAL	2	0,29%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	564	81,50%
3	40	5,78%
1	39	5,64%
4	24	3,47%
2	17	2,46%
5	6	0,87%
6	2	0,29%
<b>Total general</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en noviembre el **81,50%** 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 **5,78%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,64%** al estrato 1, el **3,47%** al estrato 4, el **2,46%** al estrato 2, el **0,87%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,29%**.

## 11. Participación por requirente

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

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Jurídica	368	53%
Natural	292	42%
Establecimiento comercial	21	3%
Sin información	11	2%
<b>Total general</b>	<b>692</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 noviembre de 2024.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para noviembre 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 Jurídica, el **42%** como persona Natural, el **3 %** indicó ser Establecimiento comercial, y el **2%** no se identificó en su registro.

## 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 noviembre.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	681	98%
ANÓNIMO	11	2%
<b>Total general</b>	<b>692</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 noviembre de 2024.

En el mes de noviembre de 2024 se evidenció que **seiscientos ochenta y uno (681)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **once (11)** 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 noviembre de 2024.

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de noviembre de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de seiscientos noventa y dos (692) requerimientos. No obstante, noventa y seis (**96**) 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 Noviembre de Bogotá.
- **463** personas correspondientes al **67%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **125** representados con el **18%** por canal Escrito y **104** correspondiente al **15%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de noviembre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **52,89%**, “Consulta” con el **28,18%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **16,18%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,45%**, “Solicitud de copia” con el **1,01%**, Queja y Reclamo”, con el **0,14%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativo en el mes de noviembre de 2024 fue, Certificación de Riesgo” con **57,08%**.
- En noviembre, el **81,50%** 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 **5,78%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,64%** al estrato 1, el **3,47%** al estrato 4, el **2,46%** al estrato 2, el **0,87%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,29%**.

El IDIGER trasladó por no competencia **diecisiete (17)** peticiones relacionadas en temas tales como: Carro invadiendo vía pública, invasiones de terrenos, Amenaza de muerte por abandono de lotes, recolección de basuras, Validación estado de salud de ciudadana, saneamiento de basuras, reparación de tuberías y alcantarillado, verificador de medidor de luz, acumulación de escombros, visita de bomberos a local comercial.

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 promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de noviembre de 2024, fue de **11,89 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene **30 días** para la emisión de la respuesta.

- Para el mes de noviembre de 2024, el **99,28%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Santafé y San Cristóbal con el **0,29%** cada uno con 2 requerimientos y Ciudad Bolívar con el **0,14%** con un requerimiento.

- 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,

**OLGA YAMILE GONZÁLEZ FORERO**  
**Subdirectora Corporativa**

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Camilo Villanueva - Técnico Contratista		10/12/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		12/12/2024
Revisó 2:	Angélica María Rico Sanchez - 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.			