



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

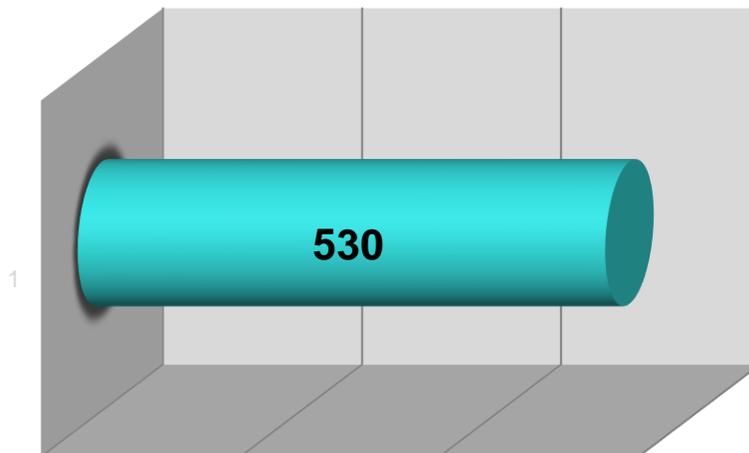
Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- 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 Diciembre de 2024.

En el mes Diciembre se analizaron **quinientos treinta (530)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por la ciudadanía en la entidad.

BOGOTÁ TE ESCUCHA



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

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

Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y siete (77)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán

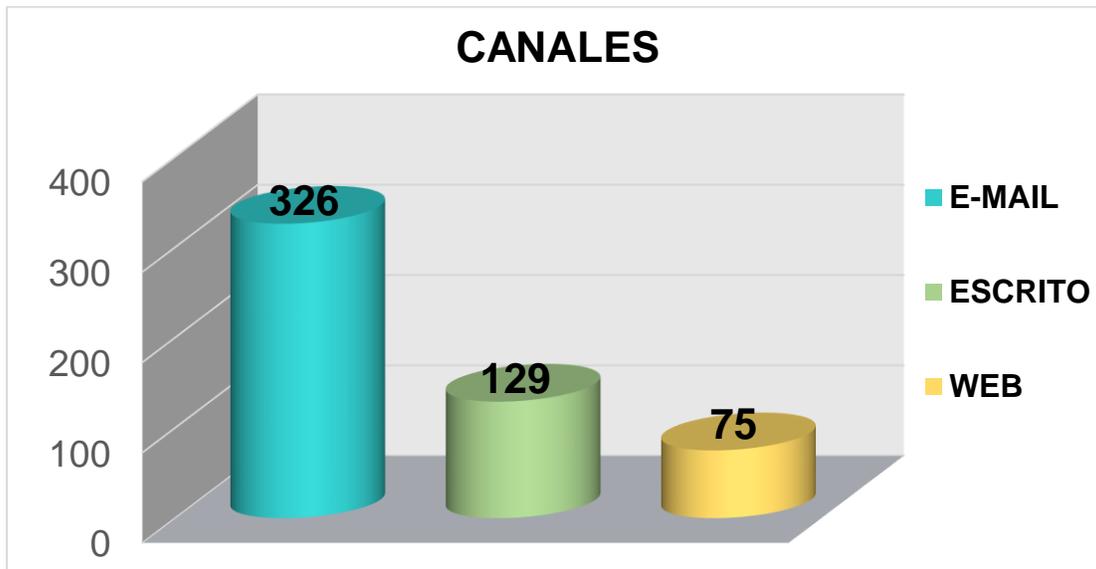
en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	530	87%
Recibidas	77	13%
Total General	607	100%

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

Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de Diciembre **326** personas correspondientes al **62%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **129** representados con el **24%** por canal Escrito y **75** correspondiente al **14%** mediante el canal WEB.

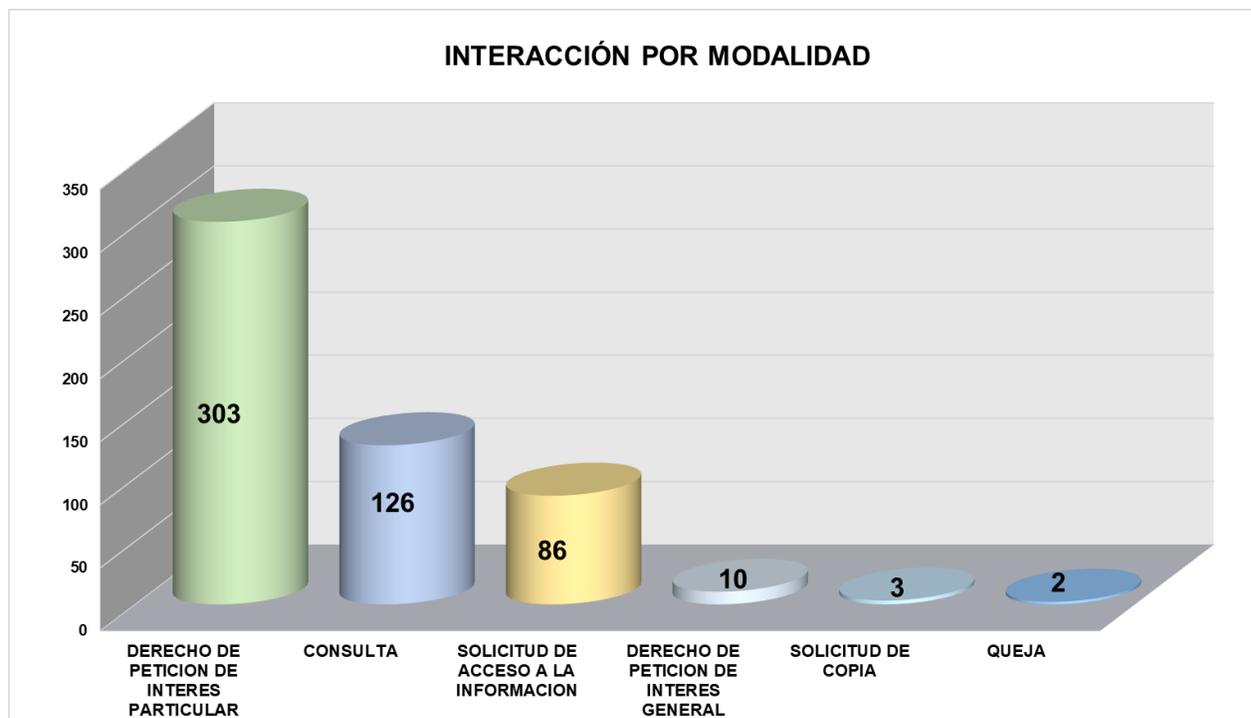
INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	326	62%
ESCRITO	129	24%
WEB	75	14%
TOTAL	530	100%

Tabla No. 2. Total, de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de Diciembre de 2024.

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	303	57,17%
CONSULTA	126	23,77%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	86	16,23%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	1,89%
SOLICITUD DE COPIA	3	0,57%
QUEJA	2	0,38%
Total general	530	100%

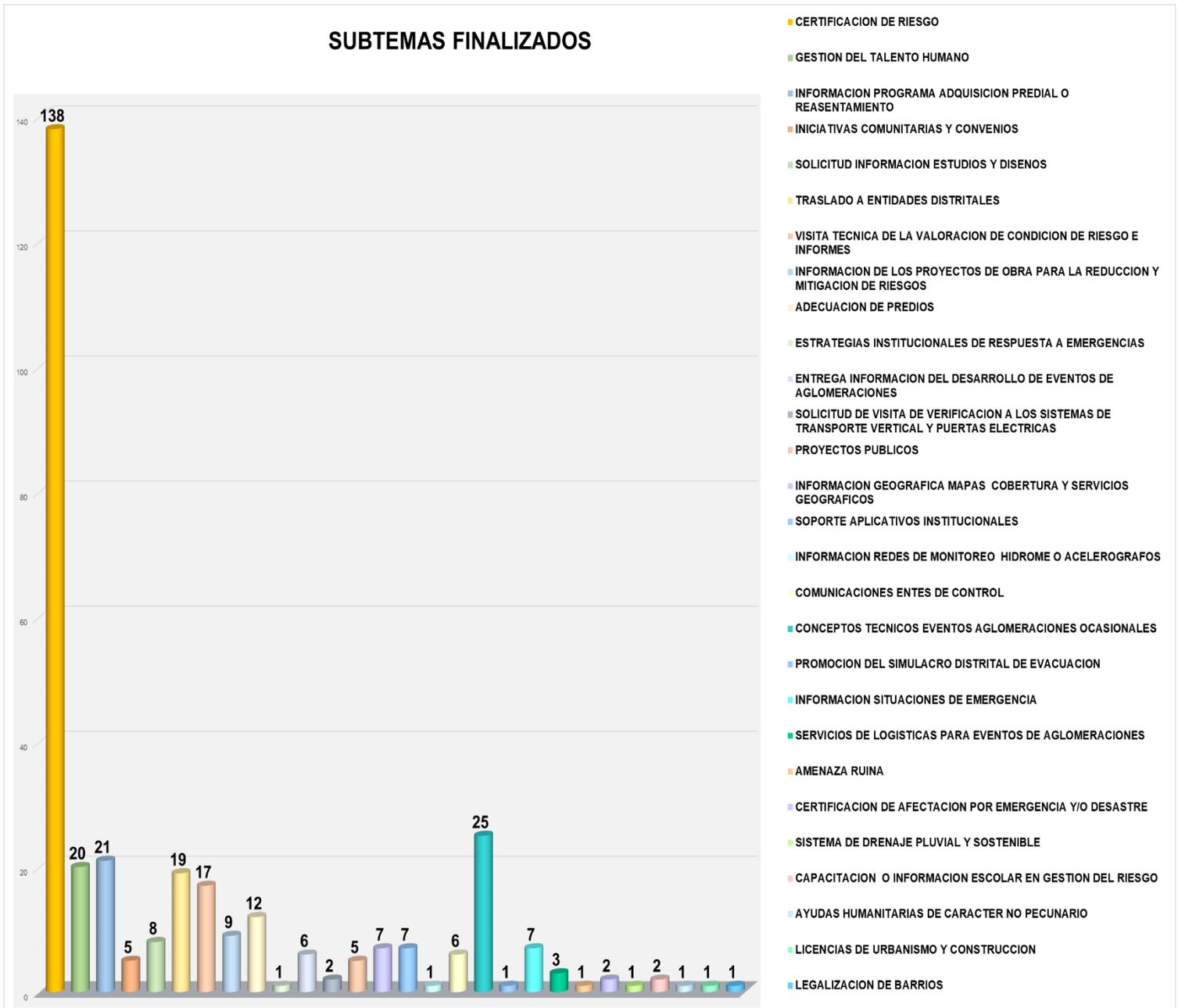
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de Diciembre de 2024 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **57,17%**, “Consulta” con el **23,77%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **16,23%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,89%**, “Solicitud de copia” con el **0,57%**, “Queja” con el **0,38%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **Trecientos veintinueve (329)** 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 Diciembre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

SUBTEMAS	CANTIDAD	%
CERTIFICACION DE RIESGO	138	41,95%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	20	6,08%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	21	6,38%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	5	1,52%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	8	2,43%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	19	5,78%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	17	5,17%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	9	2,74%
ADECUACION DE PREDIOS	12	3,65%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	0,30%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	6	1,82%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	0,61%
PROYECTOS PUBLICOS	5	1,52%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	7	2,13%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	7	2,13%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROMETEOLOGICOS O ACELEROGRAFOS	1	0,30%
COMUNICACIONES ANTES DE CONTROL	6	1,82%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	25	7,60%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	0,30%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	7	2,13%
SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	3	0,91%
AMENAZA RUINA	1	0,30%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2	0,61%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	0,30%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	2	0,61%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	0,30%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	1	0,30%
LEGALIZACION DE BARRIOS	1	0,30%
TOTAL GENERAL	329	100%

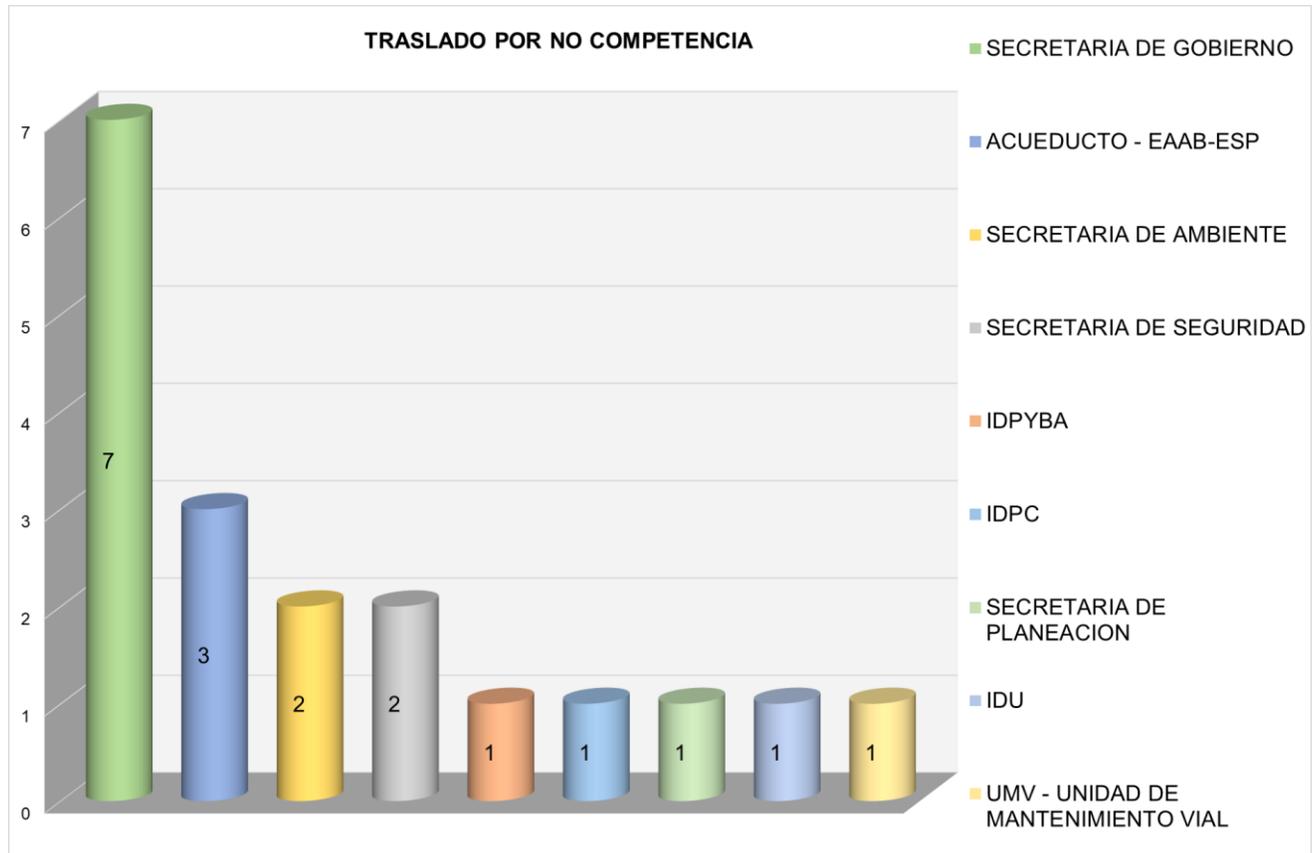
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de Diciembre de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **41,95%**.

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 Diciembre de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de Diciembre de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **Diecinueve (19)** peticiones relacionadas en temas tales como: Evaluación exceso de ruido, Inconformidad por partidos en el estadio Nemesio Camacho el Campín, Construcciones ilegales, inspección vial.

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	7	36,84%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	3	15,79%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	10,53%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	10,53%
IDPYBA	1	5,26%
IDPC	1	5,26%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5,26%
IDU	1	5,26%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5,26%
Total general	19	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Diciembre 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 Diciembre 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	170	54,8%
Gestion de riesgos para aglomeraciones de publico	34	11,0%
Oficina Jurídica	28	9,0%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	12	3,9%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	10	3,2%
Reasentamientos	9	2,9%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	9	2,9%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	8	2,6%
Oficina Asesora de Planeación	8	2,6%
Obras de Mitigación	7	2,3%
Subdirección Corporativa	5	1,6%
Conceptos para Proyectos Públicos	4	1,3%
Dirección General	2	0,6%

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	2	0,6%
Asistencia Técnica	1	0,3%
Oficina control Disciplinario Interno	1	0,3%
Total general	310	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para Diciembre de 2024.

En el mes de Diciembre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **trescientos diez (310) 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 **170** requerimientos, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público **34** requerimientos, oficina Jurídica con **28** peticiones, Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático **12** peticiones y Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos con **10** requerimientos.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	180	44%
Asistencia Técnica	95	23%
Gestion de riesgos para aglomeraciones de publico	38	9%
Oficina Jurídica	28	7%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	22	5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	10	2%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	8	2%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	7	2%
Conceptos para Proyectos Públicos	5	1%
REASENTAMIENTOS	4	1%
Subdirección Corporativa	4	1%
Obras de Mitigación	3	1%
Dirección General	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Servicios de Logística	1	0%
Total general	407	100%

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior, la entidad emitió respuesta

definitiva a **Cuatrocientos siete (407)** 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 Diciembre de 2024, fue de **14,34%** 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Asistencia Técnica	36,47		16,50			11,33	27,00	35,07
Conceptos para Proyectos Públicos		11,00	7,25					7,67
Dirección General						3,67		3,67
Reasentamientos		5,67	9,00			6,89		6,77
Subdirección Corporativa			4,50			2,60	6,00	3,78
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	22,00	12,00	7,95		13,50	8,31	11,00	12,70
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático		8,50	7,28	16,00		5,50		7,29
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres			8,60			7,44		8,05
Oficina Jurídica		9,00	8,95			10,00	10,00	9,25
Oficina Tecnologías de información y Comunicaciones			1,86			5,00		2,25
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos		12,00	7,82			9,50		8,71

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Oficina Asesora de Planeación			13,00			6,38		7,11
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	19,79	12,00	2,86	14,00		9,00		12,57
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	10,56		14,00					10,90
Obras de Mitigación			6,00	14,00		7,38		7,90
Servicios de Logística						13,00		13,00
Oficina control Disciplinario Interno				12,00				12,00
Total general	26,34	9,25	7,51	14,00	13,50	7,76	14,00	14,34

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **26,34** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **9,25** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **7,51** días hábiles, “Queja” **14,00** días hábiles, “Reclamo” con **13,50** días, “Solicitud de Acceso a la Información” con **7,76** días hábiles, “Solicitud de copia” con **14,00** días hábiles.

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 Diciembre de 2024.

Para el mes de Diciembre de 2024, el **99,28%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Bosa y Teusaquillo cada uno con el **0,57%** con 3 requerimientos.

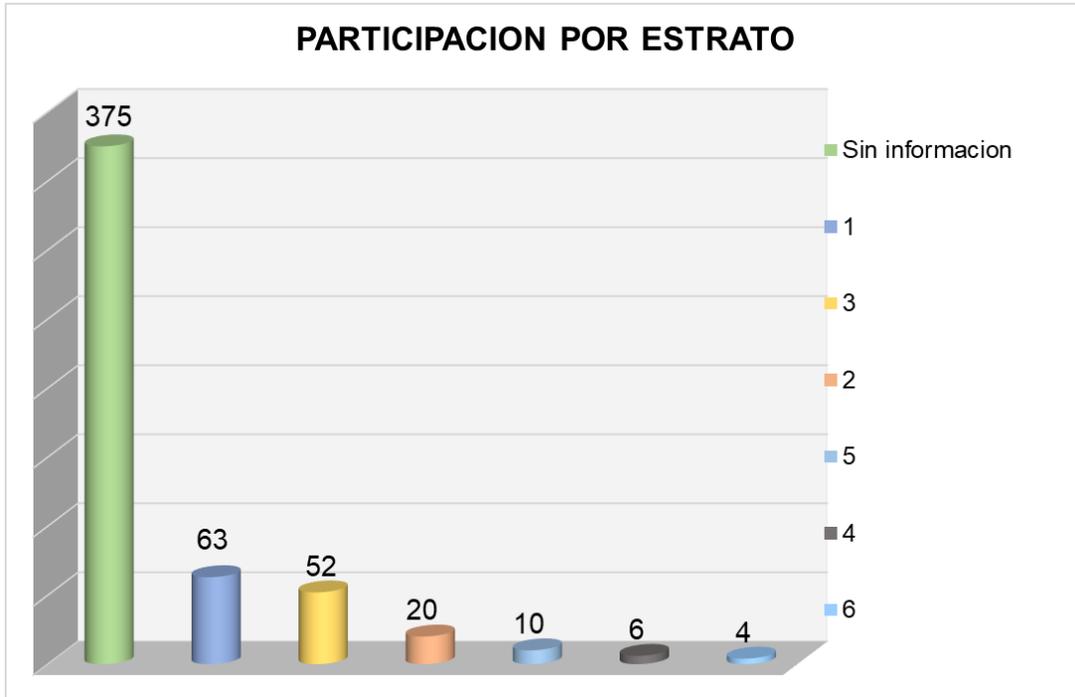
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
Sin información	524	98,87%
07 - BOSA	3	0,57%
13 - TEUSAQUILLO	3	0,57%
Total general	530	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	375	70,75%
1	63	11,89%
3	52	9,81%
2	20	3,77%
5	10	1,89%
4	6	1,13%
6	4	0,75%
Total general	530	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en Diciembre el **70,75%** 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 **11,89%** reportaron pertenecer al estrato 1, el **9,81%** al estrato 3, el **3,77%** al estrato 2, el **1,89%** al estrato 5, el **1,13%** con el estrato 4 y con el estrato 6 el **0,75%**.

11. Participación por requirente

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

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Jurídica	300	57%
Natural	214	40%
Sin información	9	2%
Establecimiento comercial	7	1%
Total general	530	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **57%** de las personas se identificaron como persona Jurídica, el **40%** como persona Natural, el **2%** no se identificó en su registro, y el **1%** indico ser un 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 diciembre.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DEL REQUIRENTE		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	521	98%

ANÓNIMO	9	2%
Total general	530	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de diciembre de 2024 se evidenció que **quinientos veintiuno (521)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **nueve (9)** 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 Diciembre de 2024.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de diciembre de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de quinientos treinta (530) requerimientos. No obstante, setenta y siete (**77**) 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.
- En el mes de diciembre **326** personas correspondientes al **62%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **129** representados con el **24%** por canal Escrito y **75** correspondiente al **14%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de diciembre de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **57,17%**, “Consulta” con el **23,77%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **16,23%**, “Derecho de Petición de Interés General” con el **1,89%**, “Solicitud de copia” con el **0,57%**, “Queja”, con el **0,38%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de diciembre de 2024 fue, “Certificación de Riesgo” con **41,95%**.



- El IDIGER trasladó por no competencia **Diecinueve (19)** peticiones relacionadas en temas tales como: Evaluación exceso de ruido, Inconformidad por partidos en el estadio Nemesio Camacho el Campín, Construcciones ilegales, inspección vial.

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 diciembre de 2024, fue de **14,34%** incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta. Sin embargo, la entidad se encuentra adelantando acciones de mejora en la oportunidad en la respuesta.

- En diciembre el **70,75%** 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 **11,89%** reportaron pertenecer al estrato 1, el **9,81%** al estrato 3, el **3,77%** al estrato 2, el **1,89%** al estrato 5, el **1,13%** con el estrato 4 y con el estrato 6 el **0,75%**.

- Se evidenció que **quinientos veintiuno (521)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **nueve (9)** ciudadanos (as) que corresponde al **2%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.

- 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 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.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 Sánchez - Técnico Contratista		20/01/2024
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		21/01/2024
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.			