



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

Informe Mensual de PQRSD Agosto de 2023

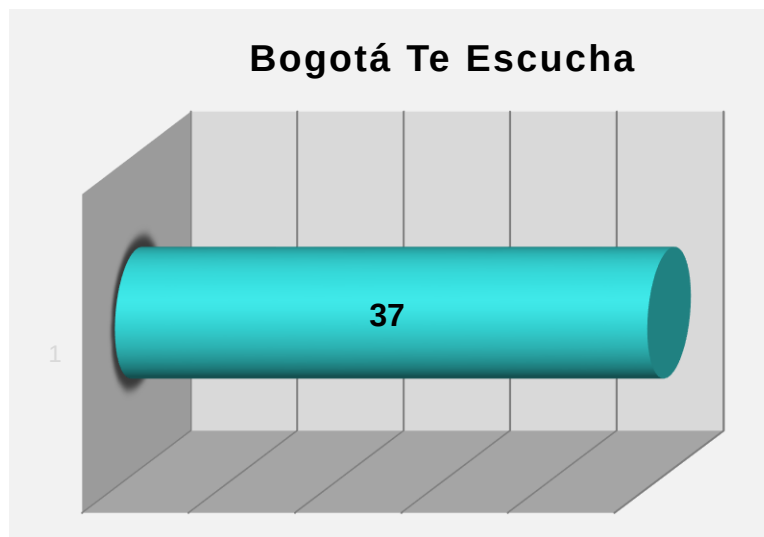
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo del 1al 31 de agosto de 2023.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas finalizados con respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas con respuesta definitiva
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación por requirente
- Calidad del requirente

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de agosto de 2023.

En el mes de agosto se analizaron **treinta y siete (37)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad. Para el presente periodo ningún (a) ciudadano (a) atendido (a) de manera presencial en el IDIGER, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de agosto de 2023.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

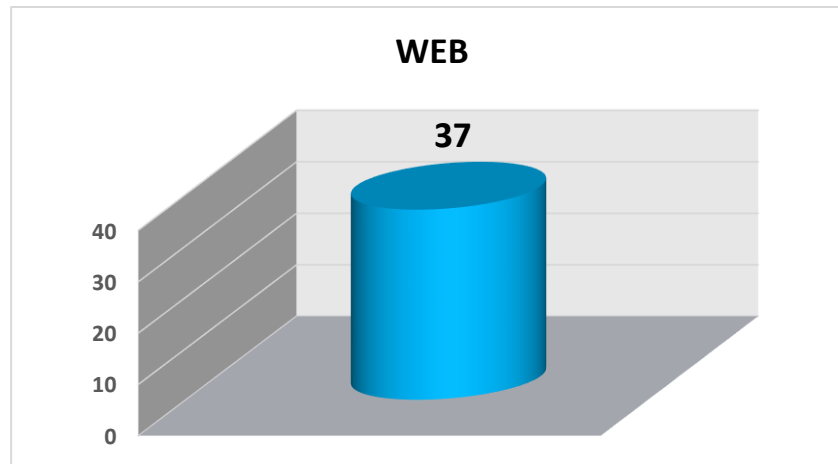
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y nueve (79)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	37	32%
Recibidas	79	68%
Total General	116	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de agosto de 2023.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

2. Canales de interacción

Con respecto a los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER se describen de la siguiente manera.



Gráfica No. 2 Interacción por Canales.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

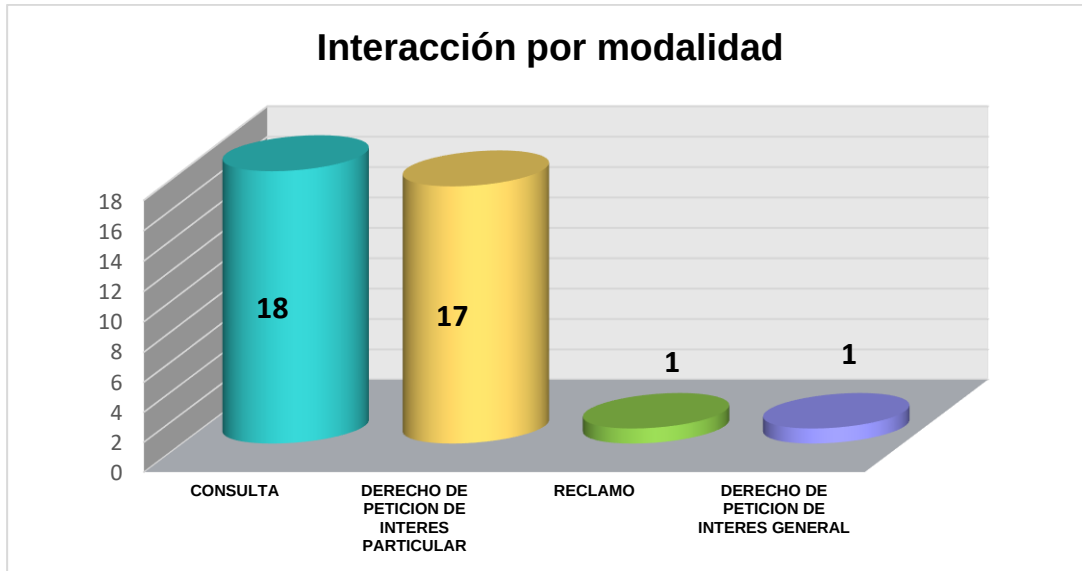
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de agosto el 100% de los (as) ciudadanos (as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	37	100%

Tabla No. 2. Total de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de agosto de 2023.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

3. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por la ciudadanía.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	18	48,65%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17	45,95%
RECLAMO	1	2,70%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	2,70%
Total general	37	100%

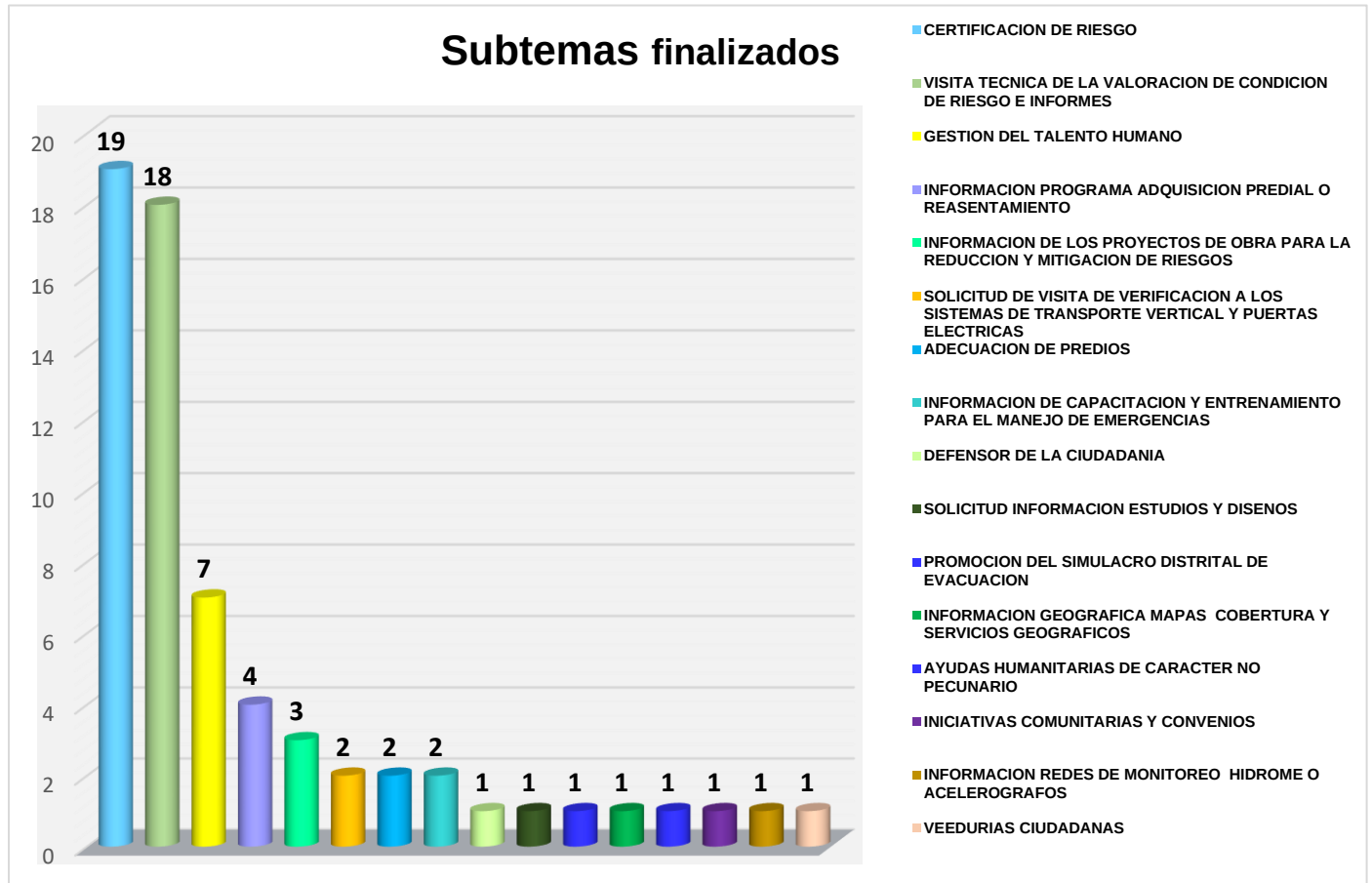
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de agosto de 2023 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Consulta” con el **48,65%**, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **45,95%**, seguido de, “Reclamo” y “Derecho de Petición de Interés General” cada uno con un **2,70%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **sesenta y cinco (65)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos (as) y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de agosto y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	19	29,23%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	18	27,69%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	10,77%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	4	6,15%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	3	4,62%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	2	3,08%
ADECUACION DE PREDIOS	2	3,08%

INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	3,08%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	1,54%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	1	1,54%
PROMOCION DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACION	1	1,54%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	1	1,54%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO	1	1,54%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	1	1,54%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROMETEOLOGIA O ACELEROGRAFOS	1	1,54%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1,54%
Total general	65	100%

Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de agosto de 2023 fueron, “Certificación de Riesgo” con **29,23%**, “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **27,69%**, seguido de, “Gestión del Talento Humano” con **10,77%**, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” con **6,15%**, luego “Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos” con **4,62%**, y posteriormente “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Adecuación de Predios” e “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias”, cada uno con un **3,08%**, entre otros.

5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por no competencia del IDIGER se les dio traslado a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.



En relación con la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de agosto de 2023 el IDIGER trasladó por no competencia **veintiocho (28)** peticiones relacionadas con temas como: Se tiene un predio en una zona de Bogotá y me aparece que se encuentra en estructura ecológica de la quebrada la GUIRA, solicitud para que informen a la entidad de Catastro que el predio ya fue entregado a la CVP y necesita que lo exoneren de los pagos, prosperidad social se comprometa a pagar los dineros correspondientes a familias en acción, estas y más solicitudes fueron recibidas y trasladadas a otras entidades, ya que no le compete al IDIGER darles trámite.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	28,57%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	5	17,86%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	10,71%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	3	10,71%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	7,14%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3,57%
SECRETARIA JURIDICA	1	3,57%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	3,57%
CATASTRO	1	3,57%
VEEDURIA DISTRITAL	1	3,57%
SECRETARIA GENERAL	1	3,57%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,57%
Total general	28	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

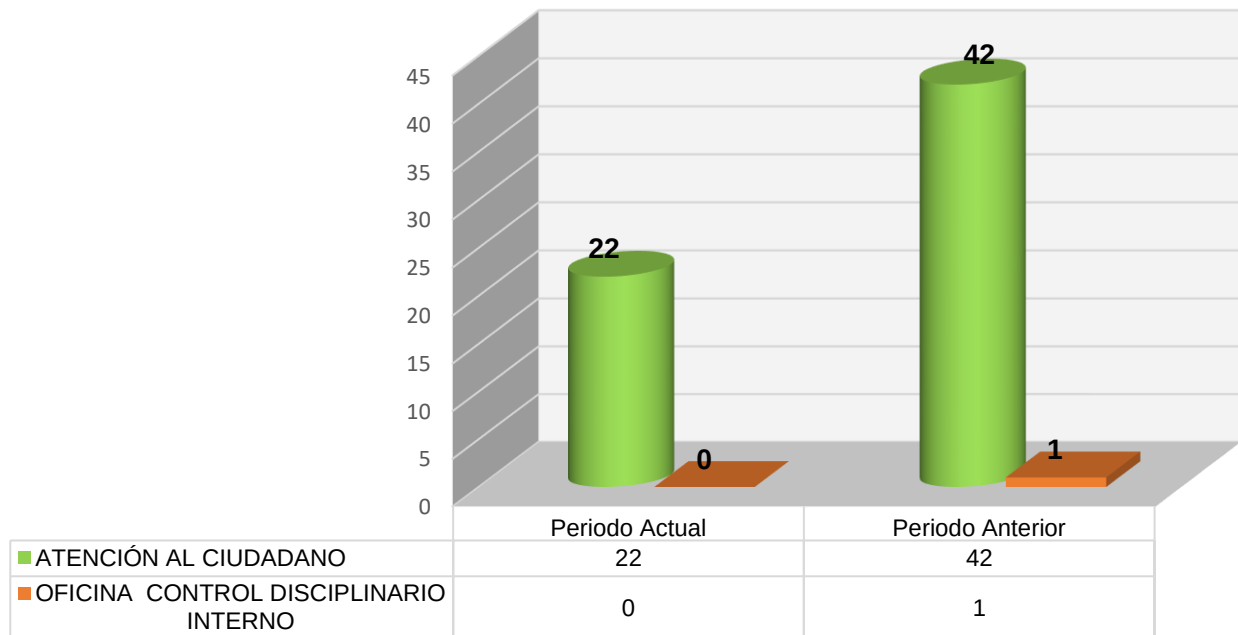
6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado se asignó al IDIGER **una (1)** petición relacionada con este subtema, de Veedurías Ciudadanas.

7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de agosto como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

Peticiones cerradas con respuesta definitiva



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva.
Fuente: Reporte generado Secretaría General de la Secretaría General para agosto de 2023.

- *Período actual:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	100%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0%
Total general	22	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 agosto de 2023.

En el mes de agosto el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **veintidós (22)** requerimientos ingresados en el periodo actual.

- *Período anterior:*

Peticiones cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	42	98%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0%
Total general	43	98%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **cuarenta y tres (43)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

8. Tiempo promedio de respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2023, fue de **15,54 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Lo anterior refleja que el tiempo de respuesta general de una (1) petición ciudadana se excedió en dos (2) días, bajo la modalidad de “Denuncia por Acto de Corrupción”, y para la cual desde Atención a la ciudadanía se socializó a la dependencia y se sugirió adelantar las acciones de mejora correspondientes.

Tiempo promedio de respuesta					
DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	23,96	8,50	10,55	0,00	15,52
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0,00	0,00	0,00	17,00	17,00
Total general	23,96	8,50	10,55	17,00	15,54

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

En la tabla anterior se puede evidenciar que la entidad registró un aumento en el promedio general, puesto que no se dio respuesta oportuna en tiempos según la Ley, a la tipología de “Denuncia por Acto de Corrupción”.

En las demás tipologías como se muestra en la tabla, el tiempo de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así que para la tipología de “Consulta”, se tuvo un promedio de respuesta de **23,96** días, de los 30 establecidos, para “Derecho de Petición de Interés General”, **8,50** y “Derecho de Petición de Interés Particular”, **10,55**, tiempos promedio de respuesta, que no superaron los 15 días hábiles dados por la Ley.

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. 7 Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Para el mes de agosto de 2023, el **37,84%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su solicitud, aun así las localidades más registradas fueron Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con un **8,11%** cada una, seguido de Teusaquillo, Tunjuelito, Usme y Usaquén, cada una con un porcentaje de **5,41%**, finalmente Bosa, Kennedy, Engativá, Suba, San Cristóbal, Fontibón, Chapinero, Santa Fe y Barrios Unidos con **2,70%** cada una.

Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACION	14	37,84%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	8,11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	8,11%
13 - TEUSAQUILLO	2	5,41%
06 - TUNJUELITO	2	5,41%
05 - USME	2	5,41%
01 - USAQUEN	2	5,41%
07 - BOSA	1	2,70%
08 - KENNEDY	1	2,70%

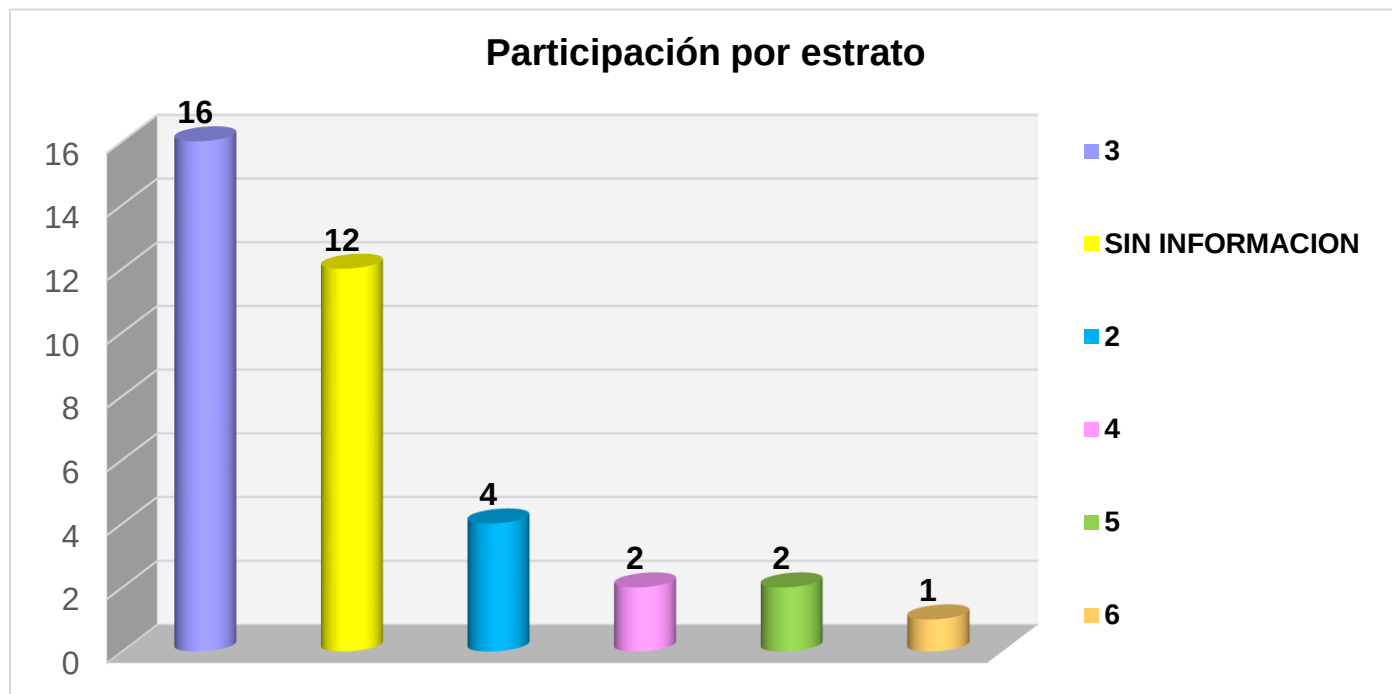
10 - ENGATIVA	1	2,70%
11 - SUBA	1	2,70%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,70%
09 - FONTIBON	1	2,70%
02 - CHAPINERO	1	2,70%
03 - SANTA FE	1	2,70%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,70%
Total general	37	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

10. Participación por estrato

En la siguiente gráfica se relaciona la participación en cuanto al estrato registrado por la ciudadanía al momento de realizar su petición al IDIGER para el mes de agosto de 2023:



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
3	16	43,24%
SIN INFORMACION	12	32,43%
2	4	10,81%
4	2	5,41%
5	2	5,41%
6	1	2,70%
Total general	37	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayor cantidad de ciudadanos (as) que corresponde al **43,24%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER pertenecen al estrato 3.

Por otro lado, el **32,43%** de las personas registradas no identificaron el estrato socioeconómico al que pertenecen, así mismo el **10,81%** dijo pertenecer al estrato 2, el **5,41%** de los registrados pertenecen a los estratos 4 y 5 cada uno, y el **2,70%** restante de los ciudadanos registrados, dieron a conocer que pertenecen al estrato 6.

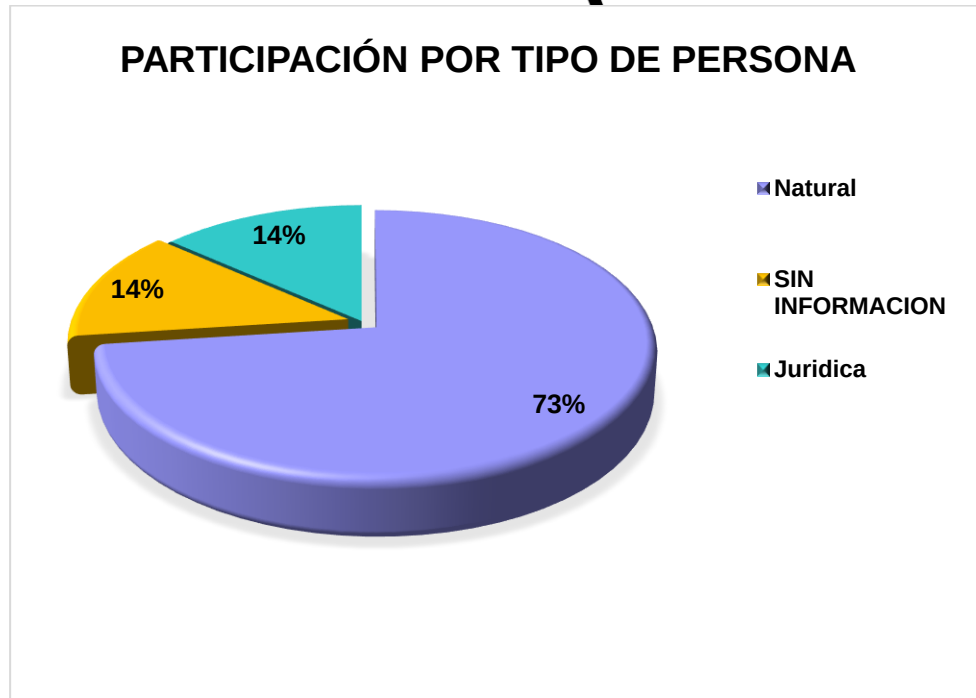
11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de agosto de 2023 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	27	73%
SIN INFORMACION	5	14%
Jurídica	5	14%
Total general	37	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **73%** de los (as) ciudadanos se registraron como persona natural, así mismo el **14%** se identificó como persona jurídica y el **14%** restante NO se identificó.

12. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	32	86%
Anónimo	5	14%
Total general	37	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

En el mes de agosto de 2023 se evidenció que **treinta y dos (32)** personas equivalente al **86%** se identificaron con nombre propio, mientras que **cinco (5)** ciudadanos (as) que corresponde al **14%** al formular sus requerimientos, NO suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para agosto de 2023.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de agosto de 2023 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y siete (37) requerimientos mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, directamente para el IDIGER, no obstante, setenta y nueve (79) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, pero atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.
- Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron, “Consulta” con el 48,65%, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 45,95%, seguido de, “Reclamo” y “Derecho de Petición de Interés General” cada uno con un 2,70%.
- Se emitió respuesta definitiva a sesenta y cinco (65) requerimientos, de los cuales, veintidós (22) son del periodo actual, que pertenecen a la Oficina de Atención al Ciudadano y cuarenta y tres (43) a periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las trasladadas por otras entidades al IDIGER.
- Los subtemas más consultados para el mes de agosto de 2023 fueron: “Certificación de Riesgo” con 29,23%, “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 27,69%, seguido de, “Gestión del Talento Humano” con 10,77%, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” con 6,15%, luego “Información de los Proyectos de



Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos” con 4,62%, y posteriormente “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Adecuación de Predios” e “Información de Capacitación y Entrenamiento para el Manejo de Emergencias”, cada uno con un 3,08%, entre otros.

- Para el mes de agosto de 2023 el IDIGER trasladó veintiocho (28) peticiones por no ser de su competencia, de temas relacionados por los ciudadanos tales como: Se tiene un predio en una zona de Bogotá y me aparece que se encuentra en estructura ecológica de la quebrada la GUIRA, solicitud para que informen a la entidad de Catastro que el predio ya fue entregado a la CVP y necesita que lo exoneren de los pagos, prosperidad social se comprometa a pagar los dineros correspondientes a familias en acción, y más solicitudes que fueron recibidas y trasladadas a otras entidades según el requerimiento.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de agosto de 2023, fue de 15,54 días hábiles, tiempo de respuesta general que se excedió en dos días, debido a la contestación dada para la modalidad de “Denuncia por Acto de Corrupción” emitida por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Según lo anterior es importante mencionar que desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía, se realizó la retroalimentación a la dependencia para que se tomen las acciones de mejora pertinentes, en busca del cumplimiento de los criterios de calidad.

Con respecto a las demás tipologías, el tiempo de respuesta fue muy oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así que para la tipología de “Consulta”, se tuvo un promedio de respuesta de 23,96 días, de los 30 establecidos, para “Derecho de Petición de Interés General”, 8,50 días y “Derecho de Petición de Interés Particular”, 10,55 días, tiempos que no superaron los 15 días hábiles dados por la Ley.

- Por otro lado, se pudo identificar que las y los solicitantes tienden a NO dejar un registro sobre la localidad de los hechos, que para este periodo, fue de 37,84%, sin embargo de las 20 localidades que tiene el Distrito, 15 fueron registradas de la siguiente forma: Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con un 8,11% cada una, seguido de Teusaquillo, Tunjuelito, Usme y Usaquén, cada una con un porcentaje de 5,41%, finalmente Bosa, Kennedy, Engativá, Suba, San Cristóbal, Fontibón, Chapinero, Santa Fe y Barrios Unidos con 2,70% cada una.

- Con respecto a los datos obtenidos para la identificación del estrato, se evidencia que la mayor cantidad de ciudadanos (as) correspondiente al 43,24% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, pertenecen al estrato socioeconómico 3, a su vez el 32,43% de las personas registradas NO identificaron el estrato al que pertenecen, el 10,81% dice pertenecer al estrato 2, el 5,41% a los estratos 4 y 5 cada uno, y el 2,70% restante de los ciudadanos registrados, dieron a conocer que pertenecen al estrato 6.

- Con respecto a la participación y calidad de requirente, el 86% de las y los ciudadanos se identificaron al realizar su registro, el 14% restante lo hicieron de forma anónima, así mismo del total de la población, el 73% hizo su registro como persona natural, el 14% como persona jurídica, y el 14% restante no brindó información al respecto.



- Finalmente desde Atención a la Ciudadanía, en articulación con las demás áreas del IDIGER, se continuará con el desarrollo de acciones y actividades, que contribuyan a la mejora de la atención de las y los ciudadanos y de los tiempos de respuesta de las PQRSD, que resuelvan efectivamente las necesidades de la población del Distrito, desde las siguientes observaciones:

- a. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente.
- b. Envío de alertas semanalmente mediante correo electrónico institucional, de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares, con el fin de garantizar la respuesta en términos de Ley.
- c. Revisión permanente en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar la clasificación en el canal correspondiente con el número de petición, para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha, dentro de los términos establecidos.
- d. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.
- e. Continuar con la mejor prestación del servicio, a través de los diferentes canales que se tienen a disposición de la ciudadanía:

Canal presencial: diagonal 47 # 77A – 09 INT 11 Horario de atención al público: Lunes a viernes de 7:30am-4:30pm.

Chat Virtual: <https://www.idiger.gov.co/>

Formulario PQRSD: <https://www.idiger.gov.co/>

Aplicativo Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.gov.co

Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha:

- a. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo a 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.
- b. 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.
- c. 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.

d. 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 30 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.

e. 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.

Cordialmente,

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Contratista Sandra Torres Rodríguez - Contratista	 	12/09/2023
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		12/09/2023
Revisó 2:			
Aprobó:			
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.			