



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe mensual de PQRSD julio 2025**

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 julio de 2025.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por 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 julio de 2025.**

En el mes julio se analizaron **novecientos treinta y ocho (938)** 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 julio de 2025.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

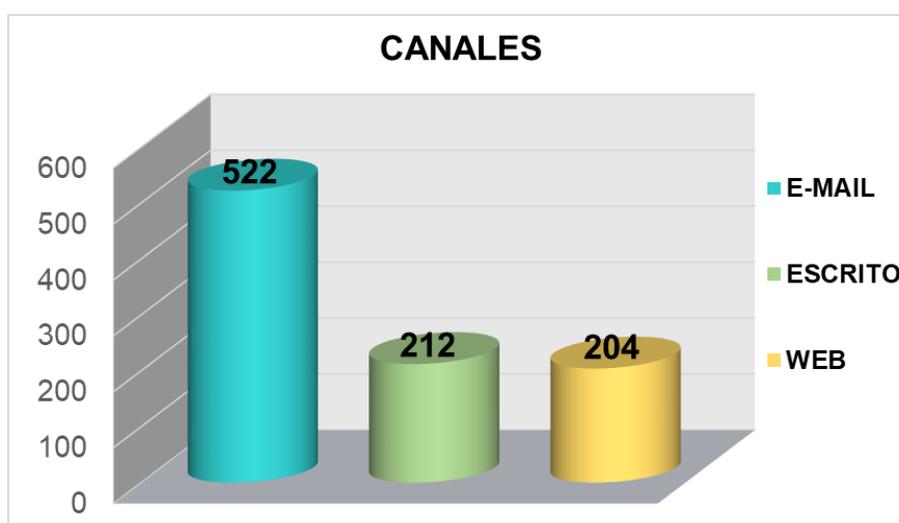
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades **ciento ocho (108)** peticiones, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	938	90%
Recibidas	108	10%
<b>Total General</b>	<b>1046</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de julio de 2025.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

## 1. 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 julio de 2025.

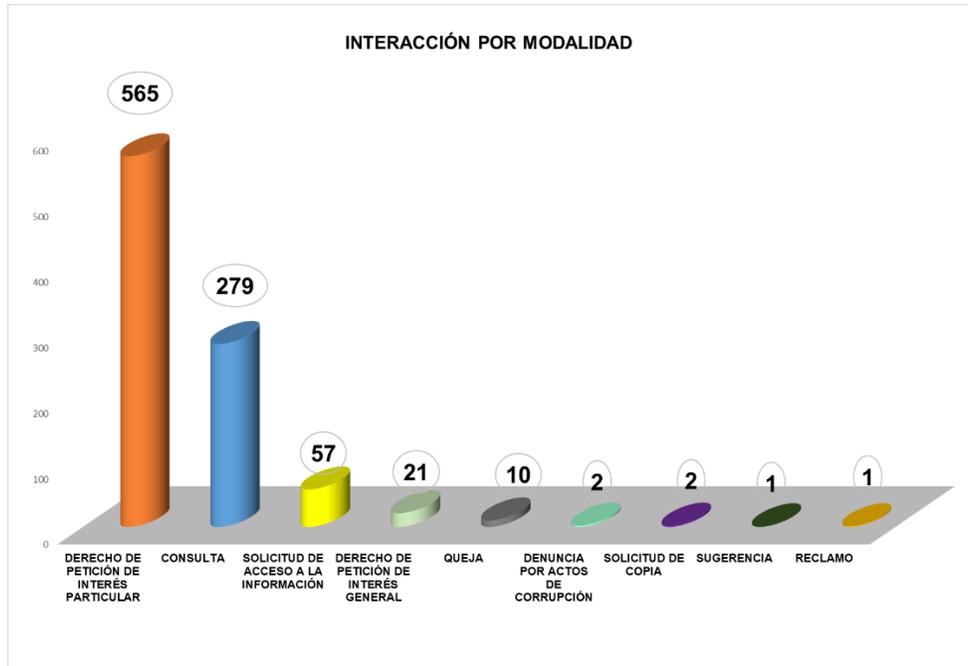
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de julio **522** personas correspondientes al **56%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **212** representados con el **23%** por canal Escrito y **204** correspondiente al **22%** mediante el canal WEB.

INTERACCIÓN POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-mail	522	56%
Escrito	212	23%
Web	204	22%
<b>TOTAL</b>	<b>938</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2. Total, de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de julio de 2025.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

## 2. 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 julio de 2025.

Tipo de petición	Cantidad	%
Derecho de petición de interés particular	565	60.23%
Consulta	279	29.74%
Solicitud de acceso a la información	57	6.08%
Derecho de petición de interés general	21	2.24%
Queja	10	1.07%
Denuncia por actos de corrupción	2	0.21%
Solicitud de copia	2	0.21%
Sugerencia	1	0.11%
Reclamo	1	0.11%
<b>Total general</b>	<b>938</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 julio de 2025.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de julio de 2025 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **60,23%**, “Consulta” con el **29,74%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **6,08%**, “Derecho de petición general” con el **2,4%**, “Queja” con el **1,07%**, “Denuncia por actos de corrupción”, “Solicitud de copia” con **0,21%**, “Sugerencia” y “Reclamo” con el **0,11%**.

## 3. Subtemas finalizados con respuesta definitiva



En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **ochocientos ochenta y ocho (888)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por la ciudadanía y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de julio y a periodos anteriores.

Subtema	Cantidad	%
Certificación de riesgo	434	48.87%
Visita técnica de la valoración de condición de riesgo e informes	164	18.47%
Gestión del talento humano	64	7.21%
Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraciones	29	3.27%
Soporte aplicativos institucionales	22	2.48%
Solicitud de visita de verificación a los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas	21	2.36%
Información programa adquisición predial o reasentamiento	20	2.25%
Conceptos técnicos eventos aglomeraciones ocasionales	18	2.03%
Adecuación de predios	14	1.58%
Comunicaciones antes de control	12	1.35%
Proyectos públicos	10	1.13%
Certificación de afectación por emergencia y/o desastre	9	1.01%
Iniciativas comunitarias y convenios	8	0.90%
Traslado a entidades distritales	7	0.79%
Información redes de monitoreo hidrometeo o acelerógrafos	7	0.79%
Capacitación o información escolar en gestión del riesgo	6	0.68%
Información de capacitación y entrenamiento para el manejo de emergencias	6	0.68%
Información situaciones de emergencia	6	0.68%
Solicitud información estudios y diseños	5	0.56%
Información geográfica mapas cobertura y servicios geográficos	4	0.45%
Información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos	3	0.34%
Promoción del simulacro distrital de evacuación	3	0.34%
Ayuda humanitaria de carácter pecuniario	2	0.23%
Sistema de drenaje pluvial y sostenible	2	0.23%
Amenaza ruina	2	0.23%
Servicios de logísticas para eventos de aglomeraciones	2	0.23%
Mantenimiento red de telecomunicaciones de monitoreo o radar	1	0.11%
Consulta de datos habeas data	1	0.11%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	1	0.11%
Revisión preventiva de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas	1	0.11%
Ayudas humanitarias de carácter no pecuniario	1	0.11%
Licencias de urbanismo y construcción	1	0.11%
Conceptos técnicos eventos aglomeraciones permanentes	1	0.11%
Estrategias institucionales de respuesta a emergencias	1	0.11%
<b>Total general</b>	<b>888</b>	<b>100%</b>

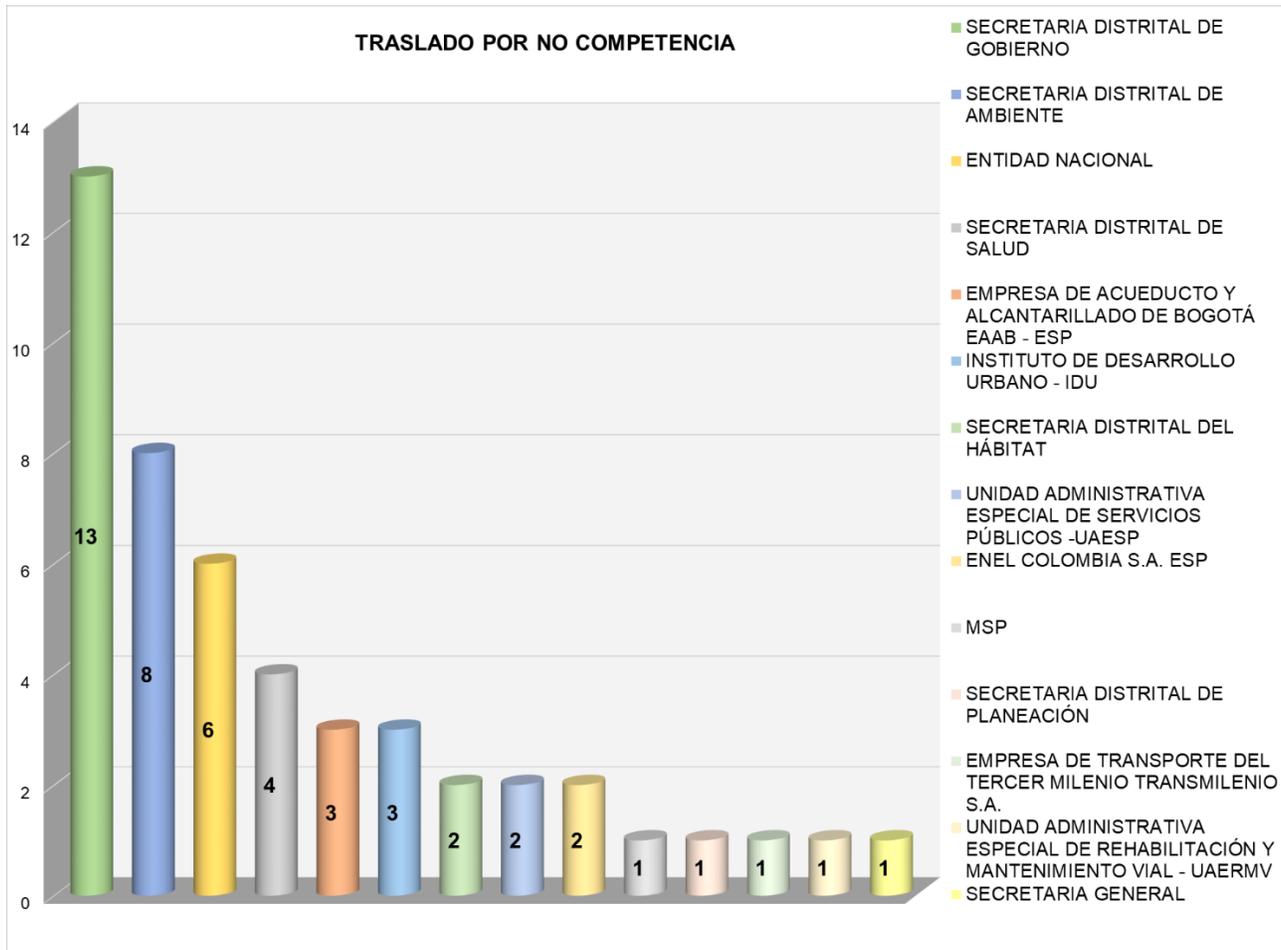
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de julio de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **48,87%**.

#### 4. 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. 4 Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
Secretaria Distrital de Gobierno	13	27.08%
Secretaria Distrital de Ambiente	8	16.67%
Entidad Nacional	6	12.50%
Secretaria Distrital de Salud	4	8.33%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	3	6.25%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	3	6.25%

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	4.17%
Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos -UAESP	2	4.17%
ENEL Colombia S.A. ESP	2	4.17%
MSP	1	2.08%
Secretaría Distrital de Planeación	1	2.08%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	2.08%
Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial - UAERMV	1	2.08%
Secretaría General	1	2.08%
<b>Total general</b>	<b>48</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 julio de 2025.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de julio de 2025 el IDIGER trasladó por no competencia **cuarenta y ocho (48)** peticiones relacionadas en temas tales como: Visita técnica poda de árbol, Solicitud Inspección Vive CLARO, ayuda para madre cabeza de hogar, solicitud inspección EPS COMCHOCO, intervención por desplazamiento, mantenimiento a poste de luz y reportes sobre irregularidades en una ruta del SITP.

## 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 julio como de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.



Gráfica No. 5 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva.  
Fuente: Reporte generado secretaria general de la Secretaría General para julio de 2025.

Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	174	47.2%
Oficina Jurídica	49	13.3%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	34	9.2%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	25	6.8%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público	18	4.9%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	15	4.1%
Reasentamientos	12	3.3%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	11	3.0%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	9	2.4%
Conceptos para Proyectos Públicos	8	2.2%
Educación e Investigación	6	1.6%
Asistencia técnica	2	0.5%
Subdirección Corporativa	2	0.5%
Obras de Mitigación	1	0.3%
Oficina Asesora de Planeación	1	0.3%
Servicios de Logística	1	0.3%
Dirección General	1	0.3%
<b>Total general</b>	<b>369</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 julio de 2025.



En el mes de julio el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **Trecientos sesenta y nueve (369)** requerimientos ingresados en el periodo actual, las **5** dependencias con más cierres en el periodo actual fueron: Subdirección de Análisis de Riesgo con **174**, Oficina jurídica con **49**, Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres con **34**, Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones **25** y Gestión de Riesgos para Aglomeraciones con **18**.

- Período anterior

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	222	42.8%
Asistencia técnica	109	21.0%
Conceptos para Proyectos Públicos	106	20.4%
Oficina Jurídica	28	5.4%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	21	4.0%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	13	2.5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	7	1.3%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	4	0.8%
Reasentamientos	2	0.4%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	2	0.4%
Oficina control Disciplinario Interno	1	0.2%
Obras de Mitigación	1	0.2%
Educación e Investigación	1	0.2%
Subdirección Corporativa	1	0.2%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	1	0.2%
<b>Total general</b>	<b>519</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 julio de 2025.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **quinientos diecinueve (519)** 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 julio de 2025, fue de **16,81** días 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			8.83			8.00		8.77
Asistencia técnica	48.65	46.00	18.50	51.00				48.11
Conceptos para Proyectos Públicos	21.86	15.00	13.62					14.66
Dirección General						3.00		3.00
Educación e Investigación		4.25	8.33					6.00
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	18.33	5.00	5.36					14.33
Obras de Mitigación						11.50		11.50
Oficina Asesora de Planeación						3.00		3.00
Oficina control Disciplinario Interno				13.00				13.00
Oficina Jurídica		14.00	8.94			9.43		9.05
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	15.00		2.00		6.00	8.00		2.88
Reasentamientos	11.00	6.00	8.13			6.00		7.57
Servicios de Logística						10.00		10.00
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	15.29	13.00	14.00	15.00		9.00		14.77
Subdirección Corporativa			10.50			10.00		10.33
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	24.92		12.03			11.87	13.50	13.98
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático		13.00	6.00			7.00		7.32
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	9.50	8.00	4.97	14.00		6.75		5.88
<b>Total general</b>	<b>33.88</b>	<b>11.87</b>	<b>10.81</b>	<b>23.25</b>	<b>6.00</b>	<b>9.23</b>	<b>13.50</b>	<b>16.81</b>

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

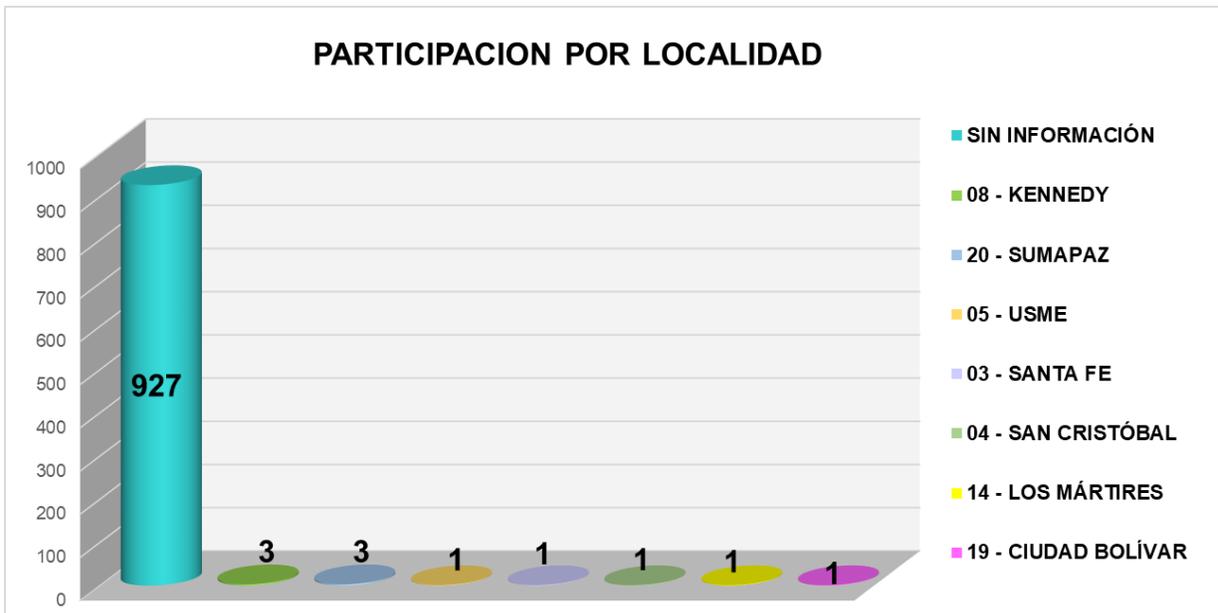
Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **33,88** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **11,87** días “Derecho de Petición de Interés Particular” con **10,81** días hábiles, “Queja” con **23,25** días, “Reclamo” con **6** días hábiles, “Solicitud de Acceso a la Información” con **9,23** días hábiles y “Solicitud de copia” con **13,50** días hábiles.

De acuerdo con lo anterior se identificó que, durante el periodo evaluado, en la dependencia de Asistencia Técnica se excedió el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente debido a diversas situaciones operativas que impactaron el cumplimiento oportuno de los trámites.

Por esta razón la entidad ha puesto en marcha un plan de mejoramiento que contempla acciones estratégicas dirigidas a optimizar los criterios de calidad y con ello asegurar que en futuros periodos se cumpla con los plazos normativos.

### 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 julio de 2025.

Para el mes de julio de 2025, el **98,83%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Kennedy, Sumapaz con el **0,32%**, Usme, Santa Fe, San Cristóbal, Los Mártires y Ciudad Bolívar Bosa con el **0,11%** cada uno.

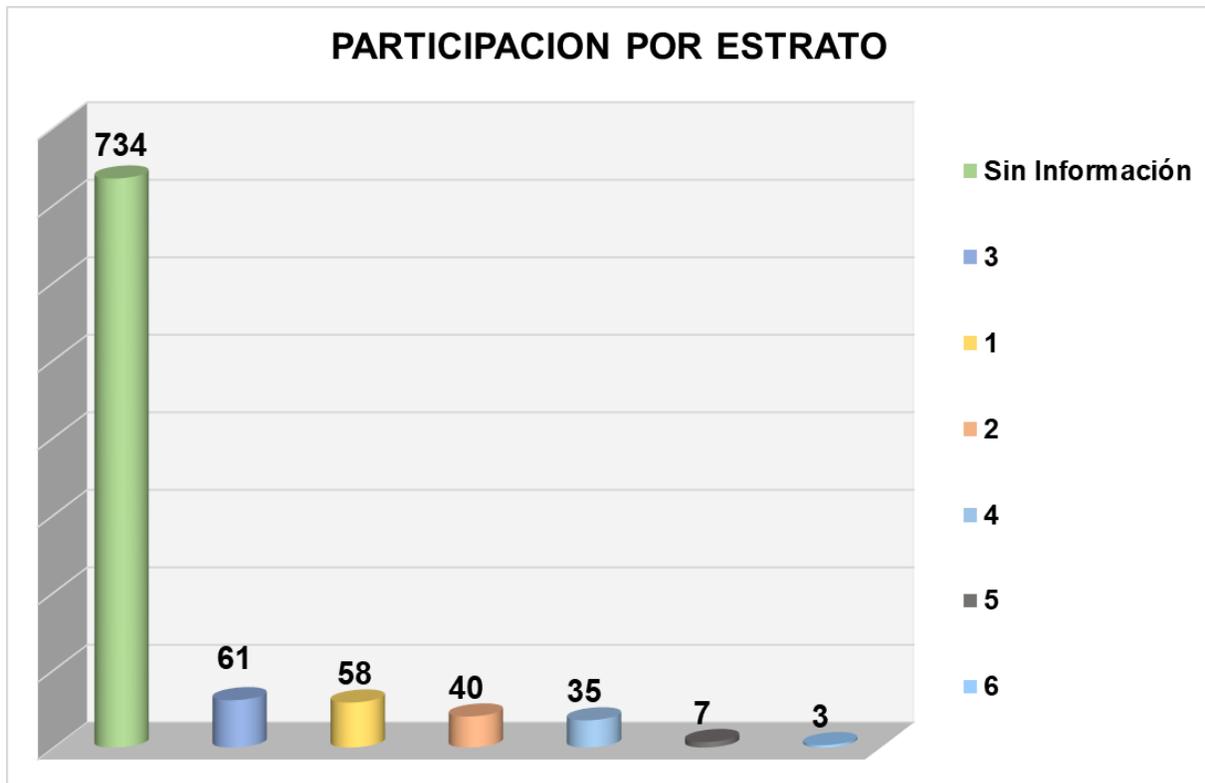
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
Sin información	927	98.83%
08 - Kennedy	3	0.32%
20 - Sumapaz	3	0.32%
05 - Usme	1	0.11%
03 - Santa Fe	1	0.11%
04 - San Cristóbal	1	0.11%
14 - Los Mártires	1	0.11%
19 - Ciudad Bolívar	1	0.11%
<b>Total general</b>	<b>938</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

## 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 julio de 2025:



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin Información	734	78.25%
3	61	6.50%
1	58	6.18%
2	40	4.26%
4	35	3.73%
5	7	0.75%
6	3	0.32%
<b>Total general</b>	<b>938</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en julio el **78,75%** de las personas que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de quienes relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **6,50%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **6,18%** al estrato 1, el **4,26%** al estrato 2, el **3,73 %** al estrato 4, el **0,75%** al estrato 5 y por último el **0,32%** al estrato 6.

## 11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de julio de 2025 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	459	49%
Jurídica	436	46%
Sin información	33	4%
Establecimiento comercial	10	1%
<b>Total general</b>	<b>938</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 julio de 2025.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para julio de 2025.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **49%** de las personas se identificaron como persona natural, el **46, %** como persona jurídica, el **4%** 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 julio.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	905	96%
ANÓNIMO	33	4%
<b>Total general</b>	<b>938</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 julio de 2025.

En el mes de julio de 2025 se evidenció que **novecientos cinco (905)** personas equivalentes al **96%** se identificaron con nombre propio, mientras que **treinta y tres (33)** ciudadanos (as) que corresponde al **4%** 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 julio de 2025.

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Durante el mes julio se analizaron **novecientos treinta y ocho (938)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.
- En el mes de julio **522** personas correspondientes al **56%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **212** representados con el **23%** por canal Escrito y **204** correspondiente al **22%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de julio de 2025 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **60,23%**, “Consulta” con el **29,74%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **6,08%**, “Derecho de petición general” con el **2,4%**, “Queja” con el **1,07%**, “Denuncia por actos de corrupción”, “Solicitud de copia” con **0,21%**, “Sugerencia” y “Reclamo” con el **0,11%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de julio de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **39,30%**.
- El IDIGER Trasladó por no competencia cuarenta y ocho (**48**) peticiones relacionadas en temas tales como: Visita técnica poda de árbol, Solicitud Inspección Vive CLARO, ayuda para madre cabeza de hogar, solicitud inspección EPS COMCHOCO, intervención por desplazamiento, mantenimiento a poste de luz y reportes sobre irregularidades en una ruta del SITP.



- En julio el **78,75%** de las personas que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de quienes relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **6,50%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **6,18%**, el **4,26%** al estrato 2, el **3,73%** al estrato 4, el **0,75%** al estrato 5 y por último el **0,32%** al estrato 6.
- El tiempo promedio de respuesta se encuentra en **16,81** días; sin embargo, en algunas modalidades se presentó un tiempo superior con lo establecidos en la ley. Por ello, con la dependencia de Asistencia Técnica se ha puesto en marcha un plan de mejoramiento que contempla acciones estratégicas dirigidas a optimizar los criterios de calidad y con ello asegurar que en futuros periodos se cumpla con los plazos normativos.
- Se evidenció que novecientos cinco (**905**) personas equivalentes al 96% se identificaron con nombre propio, mientras que treinta y tres (**33**) ciudadanos (as) que corresponde al 4% 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. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.
  - d. Continuar con el proceso de retroalimentación desde el grupo 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 **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**.

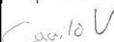
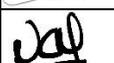
c. Se sugiere a la Veeduría Distrital se revise la opción de incluir en los gráficos del reporte del reporte 371 de la página de la red distrital de quejas y reclamos <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, un botón con varios parámetros de búsqueda que permita a las entidades poder consultar resultados de reportes históricos de meses o años anteriores y no solamente visualizar los últimos cuatro meses que actualmente genera automáticamente el desarrollo.

d. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo con la revisión de las competencias de las diferentes Entidades Públicas del Distrito, debido a que se continúa con la asignación por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.

e. Se han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que, en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.

Cordialmente,

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez - Técnico Contratista Héctor Camilo Villanueva - Técnico Contratista	 	12/08/2025
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		13/08/2025
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.			