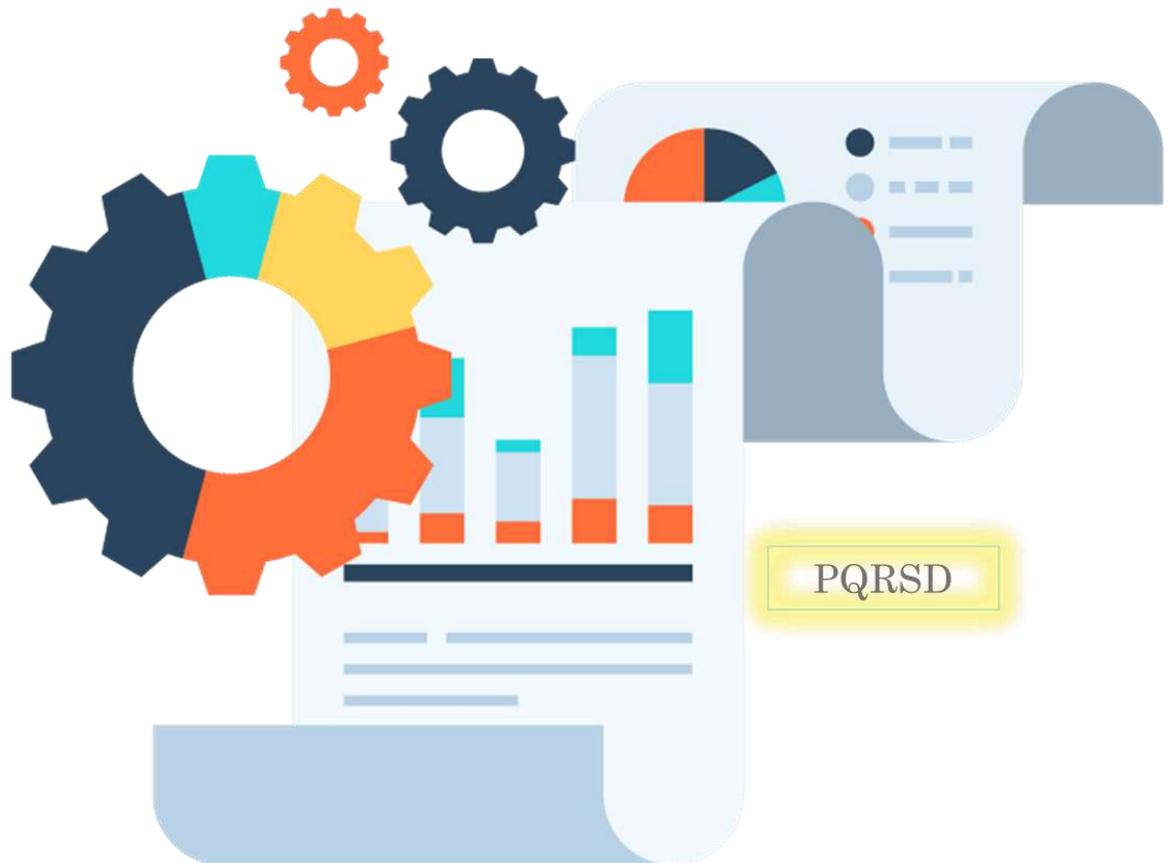


Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER III trimestre de 2023



**Grupo funcional de Atención al Ciudadano
Subdirección Corporativa**

Bogotá D.C Octubre de 2023

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el III trimestre de 2023 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además, se realiza una descripción sobre las quejas recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General. No obstante, se analizan las recomendaciones por parte de los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad. Finalmente, se presentan conclusiones y sugerencias obtenidas del análisis a los resultados en el presente informe.

1. Objetivo

Presentar ante la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), interpuestas bien sea, por personas naturales o jurídicas, mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia.

2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones y orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre del 2023**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de correspondencia CORDIS, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSD y los registros realizados por el grupo de atención a la ciudadanía en el módulo CORDIS.

3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Constitución Política**

Artículo	Definición
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva". Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos (...)
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

• **Leyes**

Tabla No. 1 Consolidado artículos Constitución Política de Colombia

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4

2011	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII
2011	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Art 73, 76
2014	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art 11,12
2015	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Todo
2019	1952	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Todo

Tabla No. 2 Consolidado artículos Leyes

● **Decretos**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2014	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo
2015	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
2015	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
2016	124	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	Todo
2018	612	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo

Tabla No.3 Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2019	479	Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias- PQRS ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo

Tabla No. 4 Consolidado artículos Normatividad Interna

- **Sentencias de referencia**

Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición: Sentencia C 951 de 2014, Magistrada ponente Dra. Martha Victoria Cachica Méndez, revisión de constitucionalidad del proyecto número 65 de 2012 senado y número 227 de 2013 cámara, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

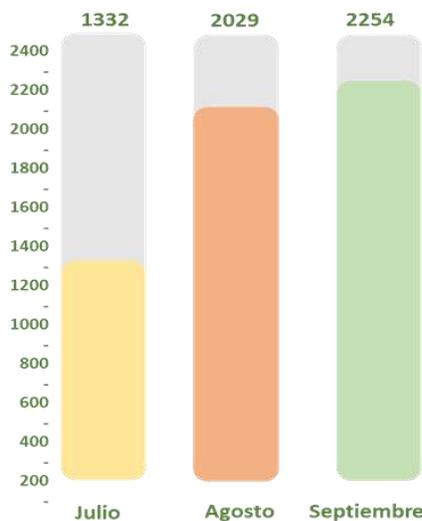
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **III trimestre de 2023** a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.



Gráfica No 1 Canales multicanal de interacción ciudadana
 Fuente: Manual de servicio al ciudadano IDIGER

4.1 Peticiones y atenciones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción.

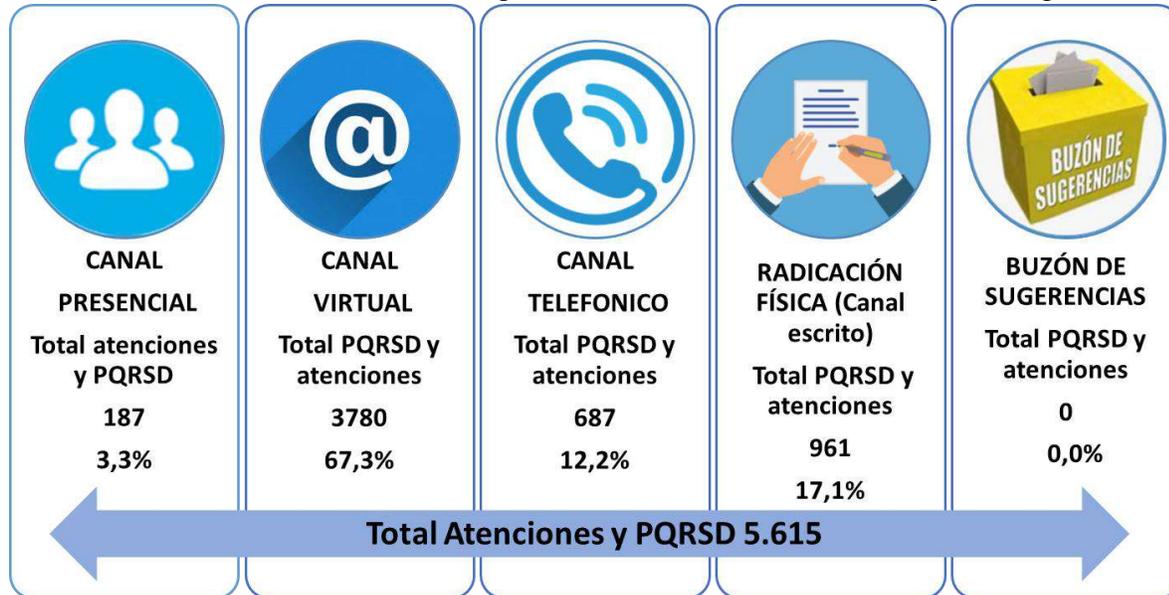
La Entidad recibió y gestionó un total de **5615** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue septiembre, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRSD y atenciones por mes III trimestre de 2023
 Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2023

4.2 PQRSD por canal de atención

El uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:

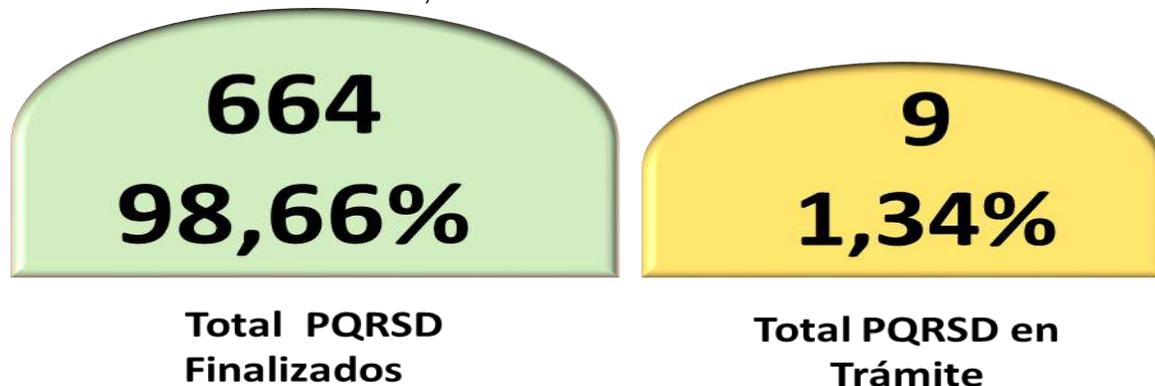


Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en III trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención III trimestre de 2023

4.3 Análisis Rezago peticiones en trámite II trimestre 2023

En este informe se hará un análisis de las seiscientos setenta y tres (**673**) peticiones que quedaron en estado de trámite correspondientes al segundo trimestre de 2023.

Como se observa en el siguiente gráfico de las **673** peticiones que quedaron en trámite, el reporte 8653 arroja que 664 correspondiente al 98,66% se encuentran finalizadas y 9 continúan en trámite con un 1,34%.



Gráfica No 4 Análisis Rezago peticiones en trámite III trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023 e informe II trimestre

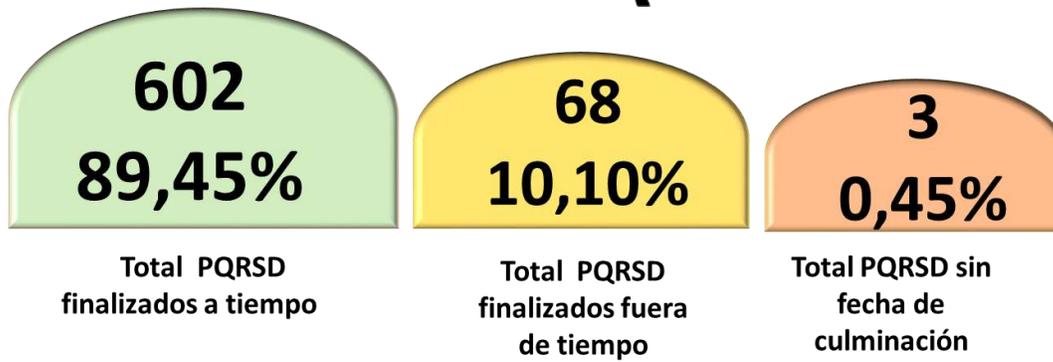
Por otro lado, de los **9** requerimientos que figuran en trámite, es importante precisar que al analizar el reporte 8653 de CORDIS se identificó que seis (**6**) de ellos tienen asociada una fecha de culminación en el reporte del sistema de correspondencia y los 3 restantes no cuentan con datos asociados en el campo de respuesta.

RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO TRÁMITE	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA	RESPUESTA OFICIAL
2023ER8077	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	EN TRAMITE	11/04/2023	SE RESPONDE CON DOCUMENTO	2023EE6171
2023ER8676	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	EN TRAMITE	19/04/2023	ES INFORMATIVO PARA CONOCIMIENTO	NA
2023ER8967	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	EN TRAMITE	5/05/2023	SE FINALIZA CON EL RADICADO 2023EE7619	NA
2023ER10593	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	EN TRAMITE	9/05/2023	ES INFORMATIVO PARA CONOCIMEINTO SE ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE CORRESPONDIENTE	NA
2023ER11535	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	EN TRAMITE	23/05/2023	SE REALIZO ANULACION 19-05-23 MEDIANTE ACTA	NA
2023ER12503	SUBD. CORPORATIVA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER13896	SUBD. CORPORATIVA	EN TRAMITE	30/08/2023	SE RESPONDIO CON DOCUMENTO	2023IE4012
2023ER14312	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER14477	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA

Tabla No 5 Análisis Rezago peticiones en trámite II trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

Ahora bien, para realizar el cálculo de la oportunidad de respuesta se tomó como referencia todas las peticiones que en el campo de **“fecha de culminación”** contenía información, esto incluyó las seis peticiones que registran fecha de culminación pero que figuran en trámite en la columna **“estado de trámite”**

De acuerdo con lo anterior es importante precisar que el porcentaje de cumplimiento fue de **89,45%** con 602 solicitudes finalizadas en los términos definidos en la columna **“Fecha límite de Ley”**; 10,10% finalizadas fuera de término correspondiente a 68 y por último con el 0,45% se encuentran las que no tiene fecha de culminación



Gráfica No 5 Análisis Rezagó peticiones en trámite III trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

Teniendo en cuenta los resultados identificados se sugiere a las dependencias que adelantan el trámite y finalización de los requerimientos y por ser la primera línea de defensa revisar y analizar estas situaciones, para su adecuada gestión. Ahora bien, si los anteriores casos corresponden a inconsistencias en el sistema de correspondencia CORDIS se sugiere que desde cada subdirección u oficina informen a la o las dependencias que correspondan para que de forma conjunta se dé la solución pertinente. Esto como en los casos que, por ejemplo, por alguna razón no quedaron finalizados correctamente.

4.4 Análisis PQRSD y atenciones realizadas por nivel de atención

En el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de los cinco canales dispuestos para recibir solicitudes ciudadanas, el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC, administra los canales i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”), a través de los cuales en el **tercer trimestre** de 2023 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **2401** atenciones equivalentes al **42,8%** del total de atenciones y **3214** correspondiente al **57,2%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad.



Gráfica No 6 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2023

Cabe resaltar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles¹ de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC **1746** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **655** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre de 2023 se recibieron **3869** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, de la siguiente manera: **3214** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **655** recibidos por los canales administrados por el GAC.

4.5 PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se recibieron para ser solucionadas en segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**3869**).

A continuación, se realiza un análisis de los requerimientos según modalidad, índice de eficiencia, oportunidad, promedio de respuesta, comportamiento por dependencia y temas.

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente se encuentran amparados bajo una normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

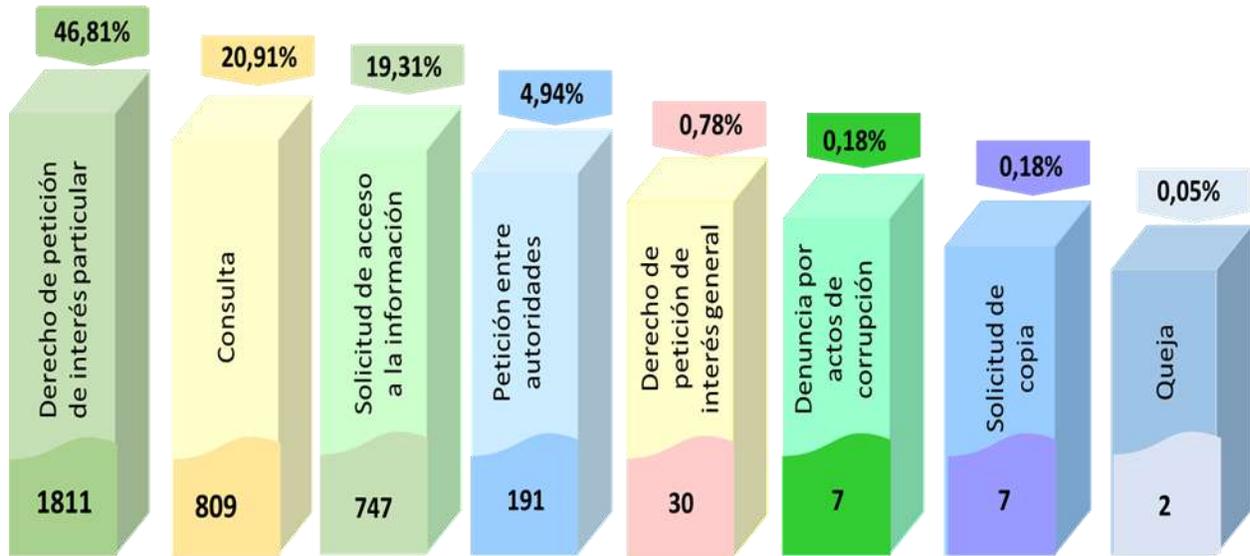
Nombre Petición Ciudadana	Normatividad	Tiempo de Respuesta
Concepto Técnico para regularización de barrios	Art. 3 Parágrafo. Acuerdo 001 de 2023	Sesenta (60) días hábiles siguientes a su recepción
Concepto Técnico para legalización de barrios	Art.20.4 Parágrafo. 2. Dto 165 de 2023	Noventa (90) días hábiles siguientes a su recepción
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento.	Resolución 0958 de 2010 Art. 6	Treinta (30) días

a. Modalidad de PQRSD.

De los **3869** requerimientos registrados en el III Trimestre como PQRSD, la distribución por modalidad se calculó con base en **tres mil seiscientos cuatro (3604)** requerimientos que contaban con la información para identificar la modalidad de acuerdo a la descripción del segundo nivel y **265** no se identifica la modalidad. Estos

datos son generados del reporte 8653 y el archivo de tabla temática.

El **46,81%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **20,91%**.



Gráfica No 7 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

Teniendo en cuenta los resultados identificados se sugiere a las dependencias de segundo nivel que reciben y asignan los requerimientos para las respuesta de fondo a la ciudadanía y con el apoyo de los **referentes de PQRSD designados** en cada subdirección u oficina por ser la **primera línea de defensa** revisar la **clasificación de los temas** asociados que correspondan a los temas definidos por cada una de las dependencias **en el según nivel de clasificación** y de esta manera evitar asociar los temas que son de primer nivel, y a las dependencias de Gestión Documental y TICS revisar y proponer acciones de mejora que minimicen la continuidad de esta situación que se ha venido presentando y de la cual se ha informado durante los tres trimestres de análisis de las peticiones.

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

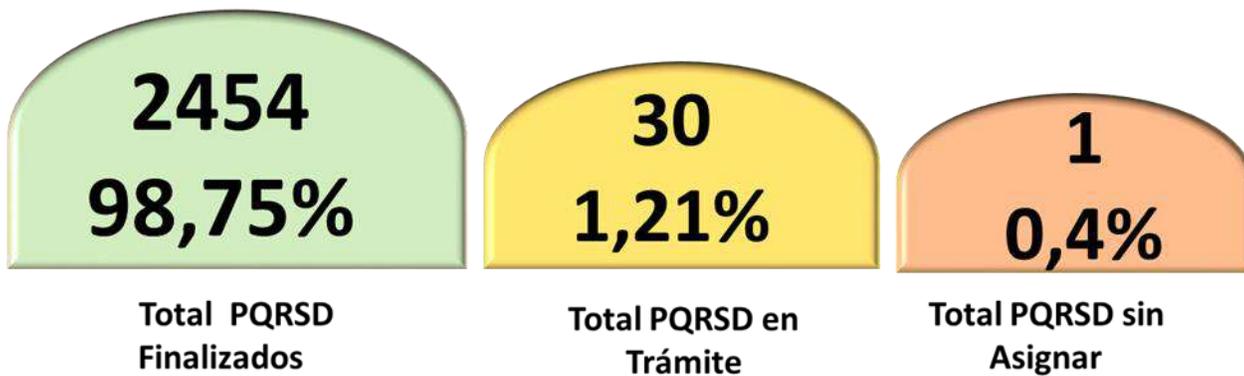
Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia¹ indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe el cálculo del porcentaje corresponde a las peticiones que tienen como fecha límite el **30 de septiembre** de 2023, las cuales equivalen a dos mil cuatrocientos ochenta y cinco PQRSD (**2485**), de los tres mil ochocientos sesenta y nueve (**3869**)

¹ Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

requerimientos que ingresaron durante el III trimestre de 2023. La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

% Eficacia =	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado
	Número de peticiones recibidas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los dos mil cuatrocientos ochenta y cinco (**2485**) requerimientos clasificados como PQRSD, dos mil cuatrocientos cincuenta y cuatro (**2454**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **98.75%**, encontrándose en trámite treinta (**30**) peticiones que equivalen a **1.21%** y una (**1**) sin asignar que corresponde al **0.4%**.



Gráfica No.8 Porcentaje de eficacia PQRSD III trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el III trimestre de 2023 en el IDIGER el índice de eficiencia², que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley y con fecha límite al **30 de septiembre de 2023**, se calcularon con la siguiente fórmula:

% Eficiencia =	Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS con corte a la fecha máxima del periodo analizado.
	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

Encontrando que de las **2454** solicitudes finalizadas el **93,40%** equivalente a **2292**

² Eficiencia: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **6,60%** equivalente a **162** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.

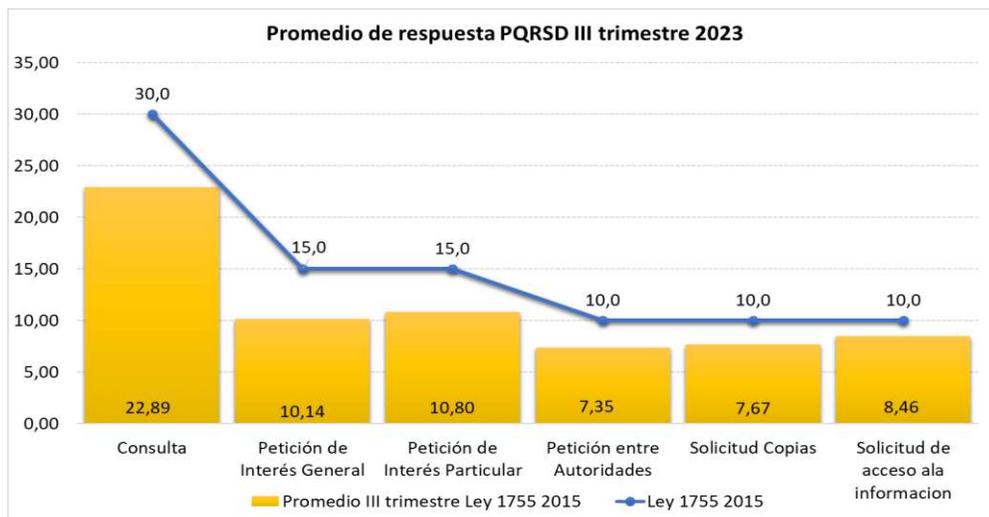


Gráfica No.9 Porcentaje de Eficiencia PQRSD III trimestre de 2023
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el III trimestre de 2023 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **30 de septiembre de 2023**, se determina de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición contemplados en la Ley 1755 de 2015.

De los **2454** requerimientos registrados como PQRSD y finalizados con fecha máxima de respuesta a **30 de septiembre de 2023**, el promedio de respuesta, se calculó con **2339** requerimientos que contaban con la información para identificar la modalidad acorde a la descripción del segundo nivel y de acuerdo al reporte 8653 y el archivo de tabla temática, tal como se identifica en el siguiente gráfico:



Gráfica No.10 Promedio de respuesta por modalidad de petición III trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023 y Archivo Tabla Temática

e. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER durante el III trimestre de 2023; el **60,20%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno presentan el **100% de oportunidad** en el cierre de peticiones; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **67.5% y el 98.9%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en	Total Finalizados	Total sin asignar	Total con respuesta	Total con respuesta fuera de fecha	Total sin fecha de finalización	Peso Porcentual de Correspondencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1496	0	1496	0	1479	17	0	60,20%	100,00%	98,9%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	309	1	308	0	293	15	0	12,43%	99,68%	95,1%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	229	6	222	1	177	45	0	9,22%	96,94%	79,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	177	11	166	0	116	50	0	7,12%	93,79%	69,9%
SUBD. CORPORATIVA	88	8	80	0	54	26	0	3,54%	90,91%	67,5%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	61	0	61	0	55	6	0	2,45%	100,00%	90,2%
DIRECCION GENERAL	56	3	53	0	51	2	0	2,25%	94,64%	96,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	49	1	48	0	48	0	0	1,97%	97,96%	100,0%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17	0	17	0	16	1	0	0,68%	100,00%	94,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	3	0	3	0	0	0,12%	100,00%	100,0%
Total General	2485	30	2454	1	2292	162	0	99,88%	98,75%	93,40%

Tabla No.6 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia III trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los 2485 requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

Es importante tener en cuenta que se continuará con el análisis y reporte de las peticiones que queden en estado de trámite correspondientes al trimestre anterior de cada informe.

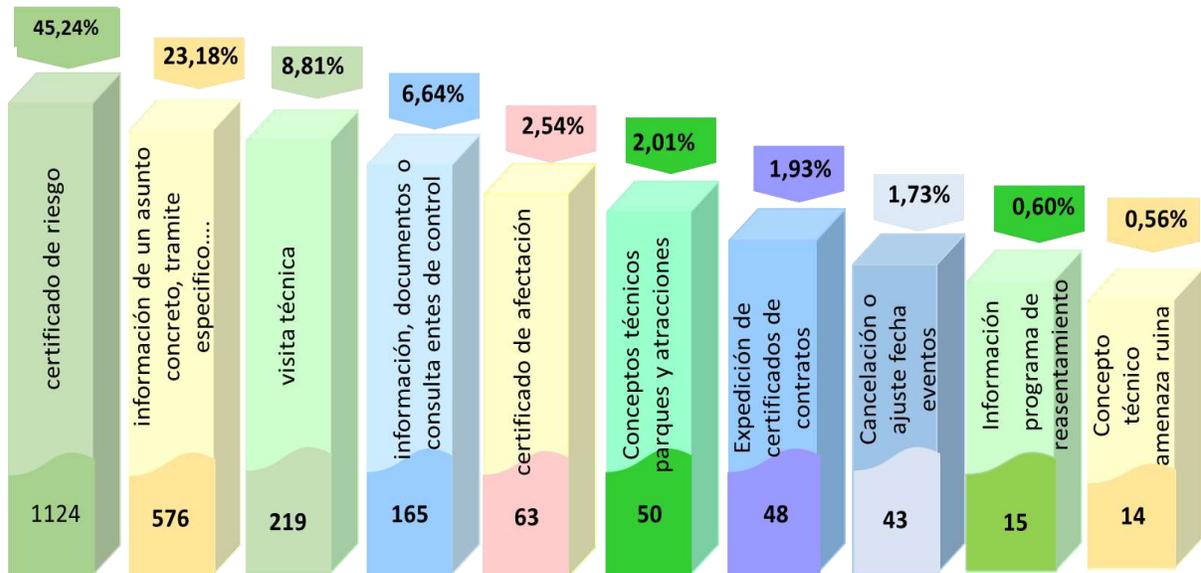
Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
DIRECCIÓN GENERAL	56	3	53	0	51	2	94,6%	96,2%
DIRECCION GENERAL	56	3	53	0	51	2	94,6%	96,2%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	49	1	48	0	48		98,0%	100,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	49	1	48	0	48		98,0%	100,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	177	11	166	0	116	50	93,8%	69,9%
GESTION CONTRACTUAL	80	5	75	0	61	14	93,8%	81,3%
GESTION PRECONTRACTUAL	28	1	27	0	16	11	96,4%	59,3%
GESTION PREDIAL	10	1	9	0	7	2	90,0%	77,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	59	4	55	0	32	23	93,2%	58,2%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17		17	0	16	1	100,0%	94,1%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17		17	0	16	1	100,0%	94,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3		3	0			100,0%	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3		3	0	3		100,0%	100,0%
OFICINA TICS	61		61	0	55	6	100,0%	90,2%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	61		61	0	55	6	100,0%	90,2%
SUBD. CORPORATIVA	88	8	80	0	54	26	90,9%	67,5%
ATENCION AL CIUDADANO	1		1	0	1		100,0%	100,0%
CONTABILIDAD	2		2	0	2		100,0%	100,0%
GESTION ADMINISTRATIVA	5	2	3	0	2	1	60,0%	66,7%
GESTION DOCUMENTAL	6		6	0	6		100,0%	100,0%
GESTION TALENTO HUMANO	12	1	11	0	10	1	91,7%	90,9%
PAGOS	49	3	46	0	24	22	93,9%	52,2%
SUBD. CORPORATIVA	13	2	11	0	9	2	84,6%	81,8%

SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1496	1496	0	1479	17	100,0%	98,9%	
ASISTENCIA TECNICA	351	351	0	337	14	100,0%	96,0%	
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	160	160	0	159	1	100,0%	99,4%	
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	908	908	0	908		100,0%	100,0%	
ESCENARIOS DE RIESGO	28	28	0	28		100,0%	100,0%	
ESTUDIOS Y DISEÑOS	32	32	0	30	2	100,0%	93,8%	
MONITOREO DE RIESGO	10	10	0	10		100,0%	100,0%	
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	7	7	0	7		100,0%	100,0%	
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	229	6	222	1	177	45	96,9%	79,7%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	13	2	11	0	8	3	84,6%	72,7%
EDUCACION E INVESTIGACION	20		20	0	18	2	100,0%	90,0%
GESTION LOCAL	30	1	29	0	28	1	96,7%	96,6%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	1		1	0		1	100,0%	0,0%
OBRAS DE MITIGACION	73	1	72	0	51	21	98,6%	70,8%
REASENTAMIENTOS	49		49	0	45	4	100,0%	91,8%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	9		9	0	7	2	100,0%	77,8%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	34	2	31	1	20	11	91,2%	64,5%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	309	1	308	0	293	15	99,7%	95,1%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	19		19	0	18	1	100,0%	94,7%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	119		119	0	118	1	100,0%	99,2%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	17		17	0	12	5	100,0%	70,6%
SERVICIOS DE LOGISTICA	7		7	0	7		100,0%	100,0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	100		100	0	94	6	100,0%	94,0%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	16		16	0	16		100,0%	100,0%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	31	1	30	0	28	2	96,8%	93,3%
Total general	2485	30	2454	1	2292	162	98,75%	93,40%

Tabla No.7 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional III trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

f. Comportamiento por temática

Durante el III trimestre de 2023 del total de los **2485** PQRSD recibidos, el **93,24%** (2317) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo **la certificación de riesgo** la que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **45,24%**, como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el III trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

En la siguiente tabla se pueden apreciar el total de peticiones recibidas en segundo nivel, discriminadas por temática; su distribución porcentual; porcentaje de eficacia y de eficiencia en este periodo.

También se evidencia que se repite la temática de Certificado de Riesgo, pero con nombre diferente, razón por la cual se solicita a las dependencias como primera línea de defensa realizar la unificación correspondiente.

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud de certificado de riesgo	1059	42,62%	1059	1059		100,0%	100,0%
Solicitando información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa	576	23,18%	556	440	116	96,5%	79,1%
Solicitud de visita técnica	219	8,81%	219	211	8	100,0%	96,3%
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	165	6,64%	158	136	22	95,8%	86,1%
CERTIFICADO DE RIESGO	65	2,62%	64	64		98,5%	100,0%
Solicitud certificado de afectación por emergencia o desastre	63	2,54%	63	62	1	100,0%	98,4%
Solicitud conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	50	2,01%	50	50		100,0%	100,0%
Solicitud de expedición de certificados de contratos	48	1,93%	48	46	2	100,0%	95,8%
Cancelación o ajuste fecha eventos aglomeraciones	43	1,73%	42	42		97,7%	100,0%
Solicitud de información programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	15	0,60%	15	14	1	100,0%	93,3%
Solicitud del concepto técnico amenaza ruina	14	0,56%	14	14		100,0%	100,0%
PETICIONES DE INFORMACION	13	0,52%	12	9	3	92,3%	75,0%
Solicitud información del simulacro distrital	11	0,44%	11	11		100,0%	100,0%
Solicitud visita verificación	11	0,44%	11	11		100,0%	100,0%
Solicitud de capacitación para el manejo de emergencias	10	0,40%	10	10		100,0%	100,0%

CONCEPTOS TECNICOS AMENAZA RUINA	8	0,32%	8	8		100,0%	100,0%
Solicitud de concepto técnico proyectos públicos	7	0,28%	7	7		100,0%	100,0%
Solicitud de copia de documentos	6	0,24%	6	6		100,0%	100,0%
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	6	0,24%	6	4	2	100,0%	66,7%
Requerimientos anteriores a la compra	6	0,24%	6	5	1	100,0%	83,3%
Solicitud de estudios y diseños	6	0,24%	6	6		100,0%	100,0%
Remite denuncia por posible acto de corrupción	5	0,20%	5	4	1	100,0%	80,0%
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	5	0,20%	5	5		100,0%	100,0%
Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria entidades - SDGR-CC	4	0,16%	4	3	1	100,0%	75,0%
CONCEPTOS TECNICOS PARQUES DE DIVERSIONES ATRACCIONES O DISPOSITIVOS DE ENTRETENIMIENTO	4	0,16%	4	4		100,0%	100,0%
Solicitud de adecuación de predios desocupados	4	0,16%	4	4		100,0%	100,0%
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	3	0,12%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud de información entes de control programa de reasentamiento	3	0,12%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud información eventos de aglomeraciones	3	0,12%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitudes de la comunidad y entidades relacionadas con los predios adecuados por el IDIGER.	3	0,12%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud de intervención en la reducción y mitigación de riesgos	3	0,12%	3	2	1	100,0%	66,7%

TRANSPORTE VERTICAL VERIFICACION	3	0,12%	3	3		100,0%	100,0%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	3	0,12%	3	2	1	100,0%	66,7%
PETICION DE DOCUMENTOS O SOLICITUD DE COPIAS	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de informes por parte del Congreso de Colombia	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Remite solicitud del sindicato	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
CONCEPTOS TECNICOS DE LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
INFORMACION PROGRAMA DE REASENTAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL POSTERIOR A LA OFERTA DE COMPRA	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de certificaciones laborales	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud información programa de reasentamiento de parte de particulares	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud de concepto técnico para la adopción de planes parciales	2	0,08%	2	2		100,0%	100,0%
Remisión de informes de avance de las obras en ejecución	2	0,08%	1		1	50,0%	0,0%
Solicitud proyectos de obras	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de Asesoría PEC Ocasionales	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,04%	1		1	100,0%	0,0%
Solicitud de concepto técnico de riesgos para legalización y regularización de barrios	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud obras en curso	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%

Solicitud Asesoría PEC eventos permanentes	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
INFORMACION PROCESO DE REASENTAMIENTO	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Peticiones particulares del proceso de adquisición predial	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud información programa de reasentamiento por particulares	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de conceptos técnicos para licencias de urbanización y construcción	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud prorroga visita verificación	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud revisión Estudio Fase I, Fase II	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SURE	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Continuidad del proceso de adquisición predial	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria en especie-SDIS	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Remisión de los proyectos de iniciativas en gestión del riesgo y adaptación al cambio climático promovido por organizaciones comunitarias	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
ADECUACION DE PREDIOS	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de Asesoría	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Total general	2485	100,00%	2454	2292	162	98,75%	93,40%

Tabla No 8 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema III trimestre de 2023

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2023

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2023 en la entidad fueron recibidas **dos (2)** solicitudes tipificadas como queja, una con respuesta dentro de los términos de ley y otra en trámite, teniendo en cuenta la definición enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "... la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", y de cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2023ER20623	GESTIÓN CONTRACTUAL	11/09/2023	EN TRÁMITE	EN TRÁMITE	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) ciudadano(a) está manifestando su inconformidad por la gestión realizada por alta dirección.
2023ER22074	EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	29/09/2023	5/10/2023	2023EE20075	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) ciudadano(a) está manifestando su inconformidad por inconsistencias en la Plataforma SURE

Tabla No.9 Consolidado de quejas recibidas III trimestre 2023
Fuente: Reporte generado por CORDIS III trimestre 2023

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: “(...) el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público”. Durante este periodo, **NO** se registraron requerimientos clasificados como reclamo.

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2023, **NO** se recibieron requerimientos clasificado como sugerencia.

j. Atención Incluyente

Atendiendo a la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que tiene como objeto garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación, el IDIGER cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Para este periodo se brindó atención a **diez y nueve (19) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; al momento de registrar una solicitud.



Gráfica No.12 Numero de atención incluyente en el III trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el III trimestre de 2023

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD y canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas y atenciones por canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

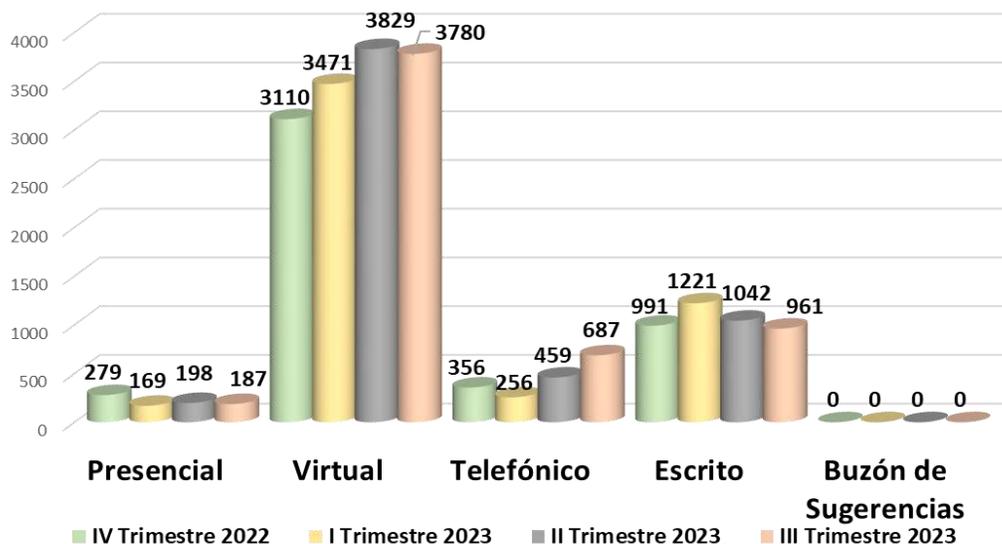
La siguiente tabla muestra el comparativo entre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
IV Trimestre 2022	279	3110	356	991	0
I Trimestre 2023	169	3471	256	1221	0
II Trimestre 2023	198	3829	459	1042	0
III Trimestre 2023	187	3780	687	961	0

Tabla No.10 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV trimestre 2022 y I, II III trimestre 2023

Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.

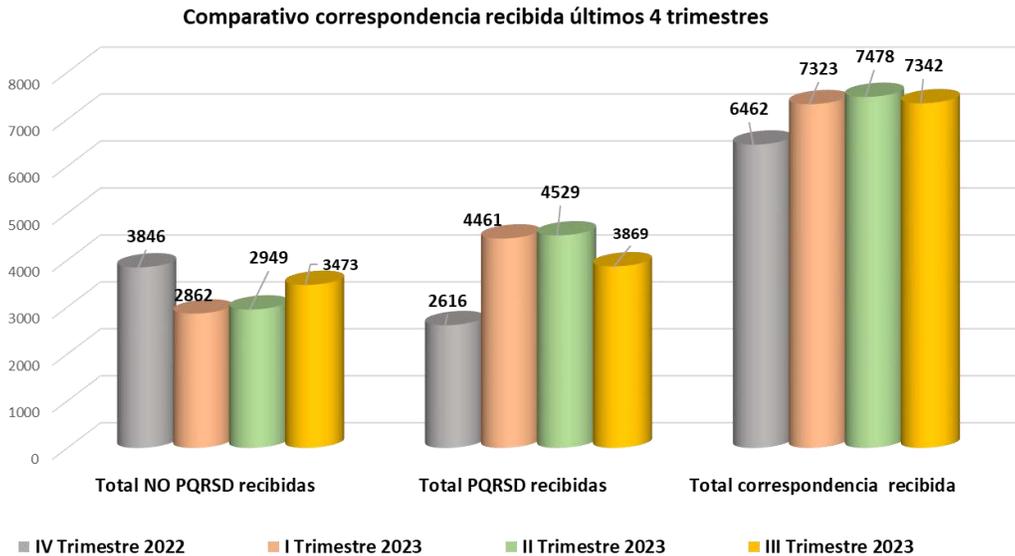
Comparativo distribución canales últimos 4 trimestres



Gráfica No.13 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV trimestre 2022 y I, II y I III trimestre 2023

b. Comparativo entre la correspondencia recibida durante los últimos IV trimestres

A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante el último trimestre de 2022 y los III trimestres de 2023, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos en el II trimestre de 2023, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD**.



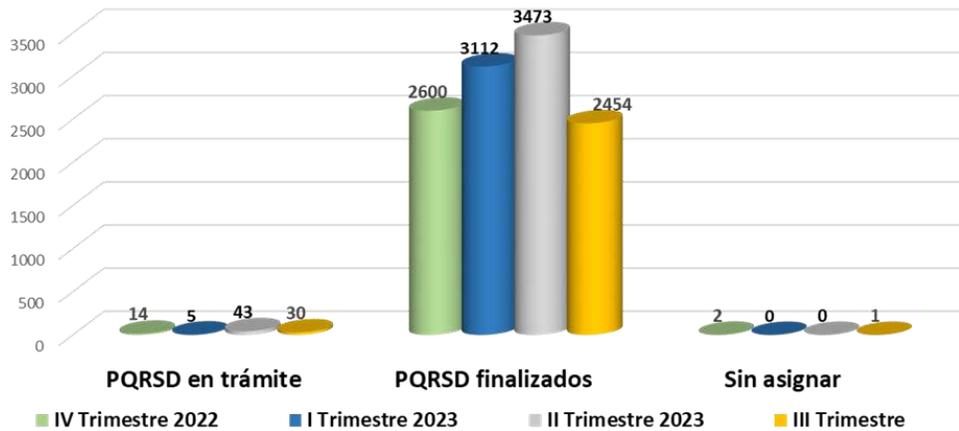
Gráfica No.14 Comparativo correspondencia recibida últimos trimestre 2022 y III trimestres 2023

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al III trimestre vigencia 2023 e informes dePQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y III trimestre 2023

4.6 Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante el último trimestre de 2022 y III trimestres de 2023, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el I trimestre de 2023 con **cinco (5)** requerimiento y el III trimestre de 2023 reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **3473** solicitudes.

Comparativo estado de PQRSD últimos 4 trimestre



Gráfica No.15 Comparativo estado de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al III trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y III trimestre de 2023

a. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos IV trimestres

En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD, así como los que no tienen una fecha de culminación:

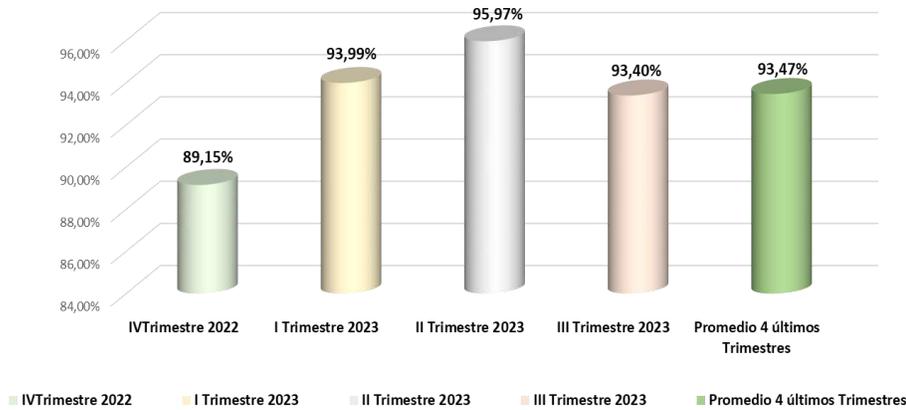
Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	PQRSD sin fecha de culminación en CORDIS	Total PQRSD Finalizados	porcentaje de respuesta oportuna
IV Trimestre	2318	282	0	2600	89,15%
I Trimestre	2925	187	0	3112	93,99%
II Trimestre	3333	133	7	3473	95,97%
III Trimestre	2292	162	0	2454	93,40%

Tabla No. 11 Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al III Trimestre 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y III trimestre 2023

Ahora bien, la siguiente gráfica refleja que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD fue más alto en el II trimestre de 2023 con un **95,97%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el IV trimestre de 2022 con el **89,15%**. El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **93,47%**.

Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre



Gráfica No.16 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al III trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y III trimestre 2023

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **5615** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **67,3%** equivalente a **3780** solicitudes.
- Del universo de los **5615** registros, el **42,8%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante los canales virtual, telefónico y presencial.
- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular, con el **46,81%**.
- El **60,20%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos encargados de gestionar las peticiones en el sistema CORDIS, realizar el proceso de asignación ya que al finalizarlas sin haber realizado este paso ocasiona que no se reporte fecha de culminación y no sea posible determinar si su cierre fue realizado dentro los tiempos establecidos por la Ley.
- El II trimestre de 2023 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD con un **95,97%** frente al IV trimestre de 2022 y el I y III trimestre del 2023.
- Se recomienda a contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, verificar la modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición a una temática que no corresponde.

- Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, así como las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de esta para optimizar el manejo de la herramienta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía recomienda a todos los colaboradores de la entidad la apropiación, uso óptimo del sistema de gestión documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición y así evitar rezagos para los siguientes periodos.
- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.
- **Se sugiere a los colaboradores** por ser la primera línea de defensa, identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes que le son asignadas y a la clasificación de tipologías de las solicitudes en el sistema de correspondencia.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía en la Entidad.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a Jefes de oficina y subdirectores que se promueva al interior de las dependencias el cumplimiento al plan de mejoramiento, producto de la no conformidad presentada y socializada en el informe de PQRSD del II semestre de 2022, por parte de la Oficina de Control Interno.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a solicitar capacitaciones para los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD, en busca de contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se diseñe e implemente en la entidad un módulo virtual para el manejo de peticiones, que permita ser una herramienta de conocimiento para los servidores y contratistas de la entidad.
- Continuar desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema CORDIS como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.
- Se sugiere evaluar la conformación de un grupo multidisciplinario que reciba y analice, las peticiones que ingresan a la entidad.
- Se sugiere a las dependencias que una vez reciban las solicitudes por el CORDIS validen si es un PQRSD y en caso contrario realicen el ajuste directamente en el sistema CORDIS.



- Se sugiere a las personas designadas para el manejo y administración del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, que asistan a las capacitaciones lideradas por la secretaria general frente al manejo funcional del sistema y a las cuales son convocadas por la entidad.

Maria Eugenia

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Lucía Rodríguez Velásquez Técnico Administrativo 10 *Lucia Rodriguez*
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano
Revisó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano *Narda*