

Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER IV Trimestre de 2023



**Grupo funcional de Atención a la Ciudadanía
Subdirección Corporativa**

Bogotá D.C Enero de 2024

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el IV Trimestre de 2023 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

Así mismo, y de manera pormenorizada incluye: i) la gestión de PQRSD incorporando 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.

Igualmente, 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 enfocadas a la satisfacción de la ciudadanía.

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 octubre al treinta y uno (31) de diciembre 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 los reportes No. 8653 y servicio al ciudadano generados del sistema de correspondencia CORDIS y del reporte de la base de datos del formulario de PQRS de la página web, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **IV Trimestre de 2023**.

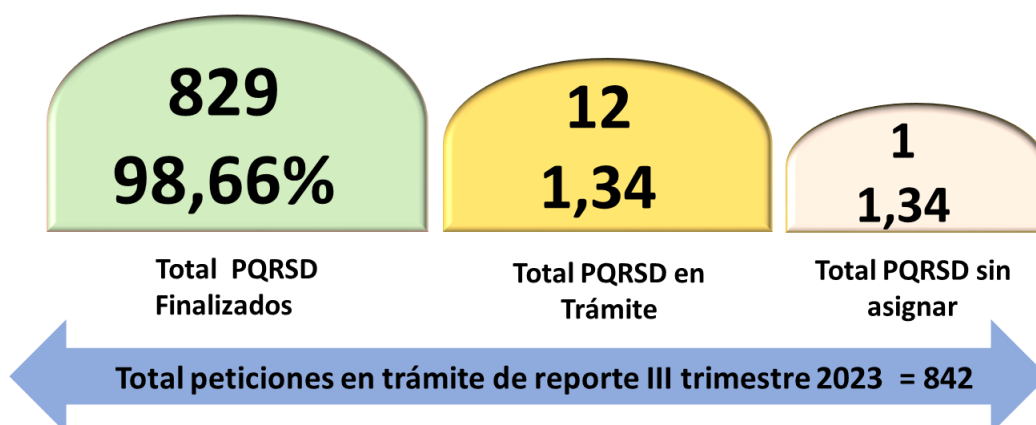


Gráfica No 1 Canales multicanal de interacción
ciudadanaFuente: Manual de servicio al ciudadano
IDIGER

4.1 Análisis Rezago peticiones en trámite II trimestre 2023

En este informe se hará un análisis de las ochocientos cuarenta y dos (**842**) peticiones que quedaron en estado de trámite correspondientes al **tercer trimestre** de 2023.

Como se observa en el siguiente gráfico, de las **842** peticiones que quedaron en trámite, el reporte 8653 arroja que 829 correspondiente al **98,66%** se encuentran finalizadas; 12 continúan en trámite y 1 se encuentra sin asignar.



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

Por otro lado, de los **12** requerimientos que figuran en trámite, es importante precisar que al analizar el reporte 8653 de CORDIS se identificó lo siguiente:

- Cinco (5) requerimientos tienen asociada una fecha de culminación, de los cuales: 1 tiene asociado un número de radicado de entrada (ER) como respuesta final, 3 se finalizaron como informativos y 1 se cerró con comunicación interna (IE).
- Siete (7) peticiones no registran información en el campo de respuesta.

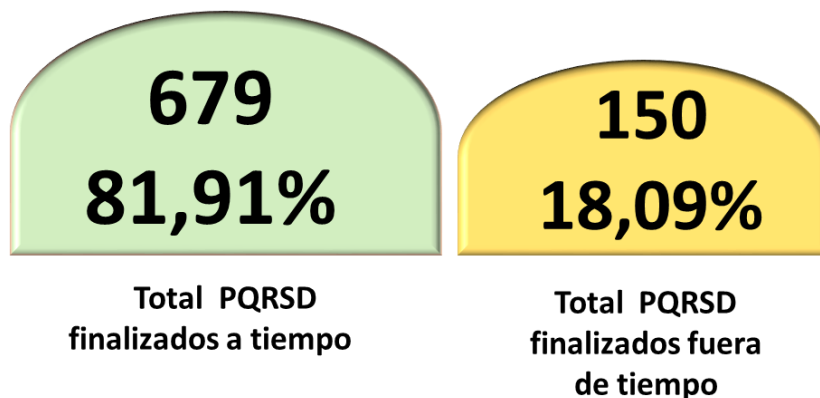
RADICADO	SUBDIRECCION /OFICINA	ESTADO TRAMITE	FECHA CULMINACION	RESPUESTA	RESPUESTA OFICIAL
2023ER22124	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER22033	DIRECCION GENERAL	EN TRAMITE	3/10/2023	INFORMATIVO	NA
2023ER21384	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER21375	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER21316	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER21230	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER21013	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER19119	SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	EN TRAMITE	28/08/2023	SE RESPONDE CON DOCUMENTO	2023ER16487
2023ER18901	DIRECCION GENERAL	EN TRAMITE	29/08/2023	INFORMATIVO NO SE REALIZA ACOMPAÑAMIENTO	NA
2023ER18882	DIRECCION GENERAL	EN TRAMITE	29/08/2023	INFORMATIVO - NO SE REALIZA ACOMPAÑAMIENTO A LOS PROCESOS	NA
2023ER18736	DIRECCION GENERAL	EN TRAMITE	29/08/2023	2023IE3998 - SOCIALIZACION	NA
2023ER18048	OFICINA ASESORA JURIDICA	EN TRAMITE	NA	NA	NA
2023ER21352	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	SIN ASIGNAR	NA	NA	NA

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

Por otra parte, para realizar el cálculo de la oportunidad de respuesta se tomó como referencia todas las peticiones que en el campo de “**fecha de culminación**” contenían información, esto incluyó las cinco peticiones que registran fecha de culminación pero que figuran en trámite en la columna “**estado de trámite**”



Gráfica No 5 Análisis Rezago peticiones en trámite IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2023

De acuerdo con lo anterior es importante precisar que el porcentaje de cumplimiento fue de **81,91%** con 679 solicitudes finalizadas en los términos definidos en la columna “**Fecha límite de Ley**” y 18,09% finalizadas fuera de término correspondiente a 150.

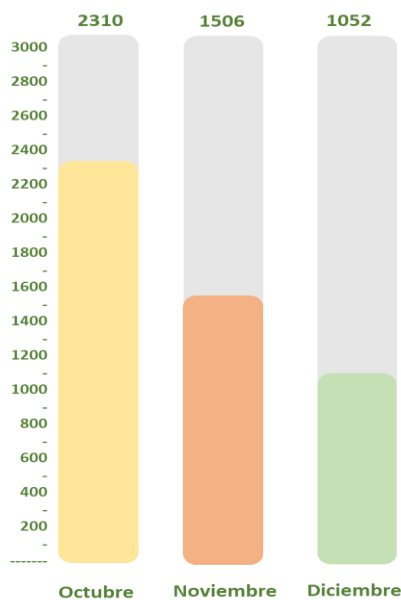
Finalmente, a continuación se presenta por dependencia el estado actual de las peticiones que en el III Trimestre se encontraban en trámite según el reporte 8653

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	SIN ASIGNAR	Total general
DIRECCION GENERAL	4	4	0	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	6	0	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	35	0	42
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	2	0	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	0	2
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	0	16	0	16
SUBD. CORPORATIVA	0	20	0	20

SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	0	636	0	636
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	0	34	1	35
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	74	0	75
Total general	12	829	1	842

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

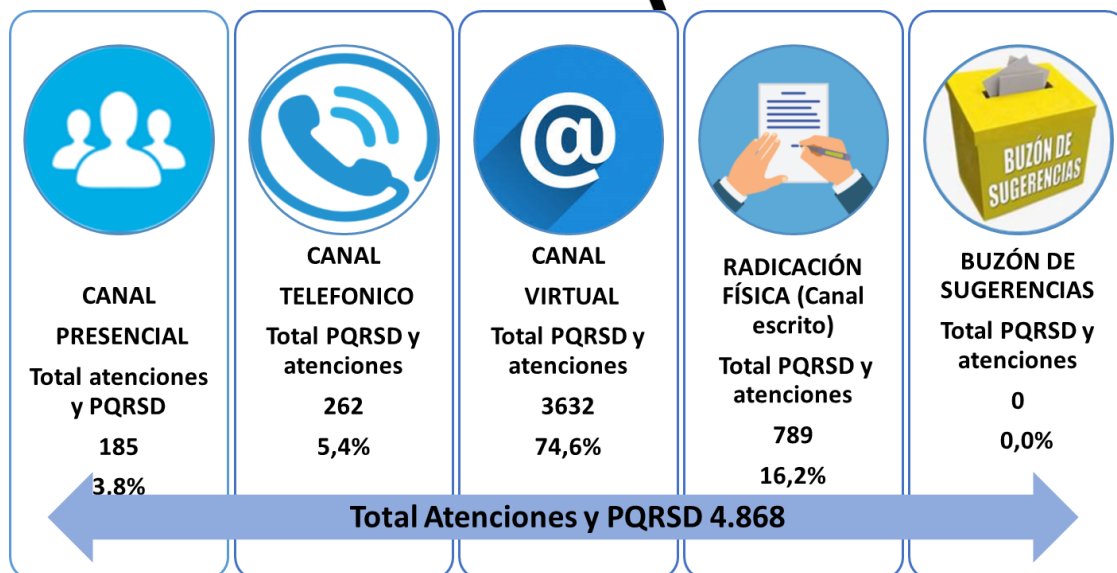
La Entidad recibió y gestionó un total de **4868** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue octubre, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

4.3 PQRSD por canal de atención

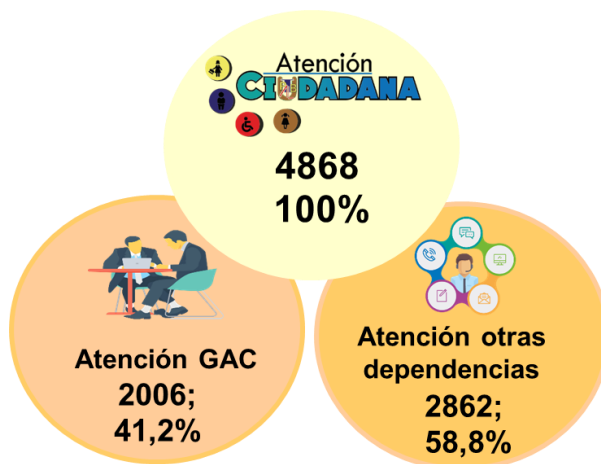
El uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



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

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 **cuarto trimestre** de 2023 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **2006** atenciones equivalentes al **41,2%** del total de atenciones y **2862** correspondiente al **58,8%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad, para un total de **4868**.



Gráfica No 6 Distribución Atenciones Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV 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 **1379** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **627** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel, de las cuales **613** fueron clasificadas por las dependencias en las temáticas de PQRSD y las **14 restantes** se clasificaron como **NO PQRSD**

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre de 2023 se recibieron **3475** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, de la siguiente manera: **2862** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **613** 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 (**3475**).

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:

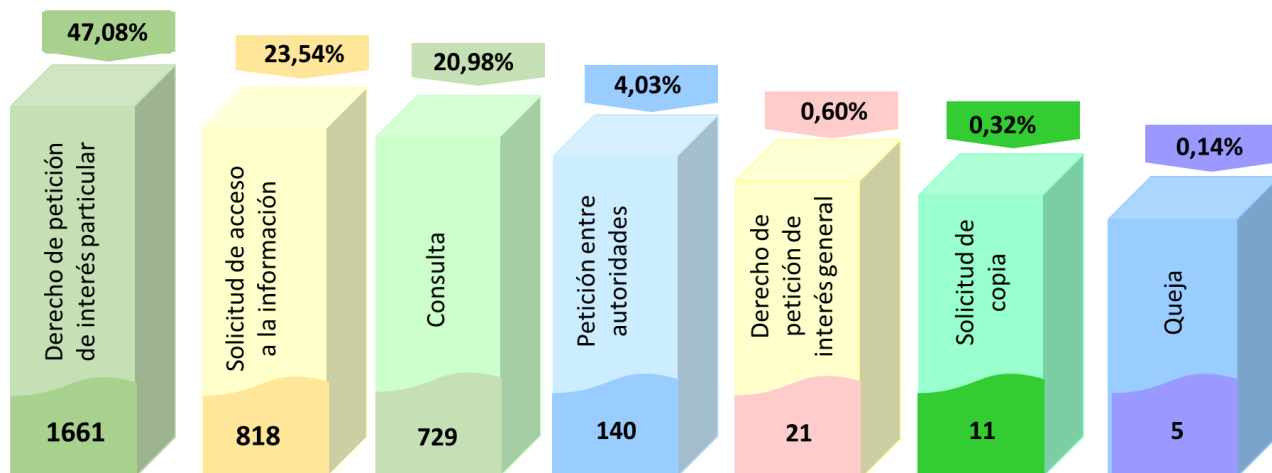
Nombre Petición Ciudadana	Normatividad	Tiempo de Respuesta
Concepto Técnico para regularización de barrios	Art. 3 Parágrafo. Acuerdo 001 de 2023	Sesenta (60) días hábiles siguientes a su recepción
Concepto Técnico para legalización de barrios	Art.20.4 Parágrafo. 2. Dto 165 de 2023	Noventa (90) días hábiles 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 **3475** requerimientos registrados en el IV Trimestre como PQRSD, la distribución por modalidad se calculó con base en **tres mil trescientos ochenta y**

cinco (3385) requerimientos que contaban con la información para identificar la modalidad de acuerdo a la descripción del segundo nivel y **90** no se identifica la modalidad. Estos datos son generados del reporte 8653 y el archivo de tabla temática.

El **47,08%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **23,54%**.



Gráfica No 7 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV 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.

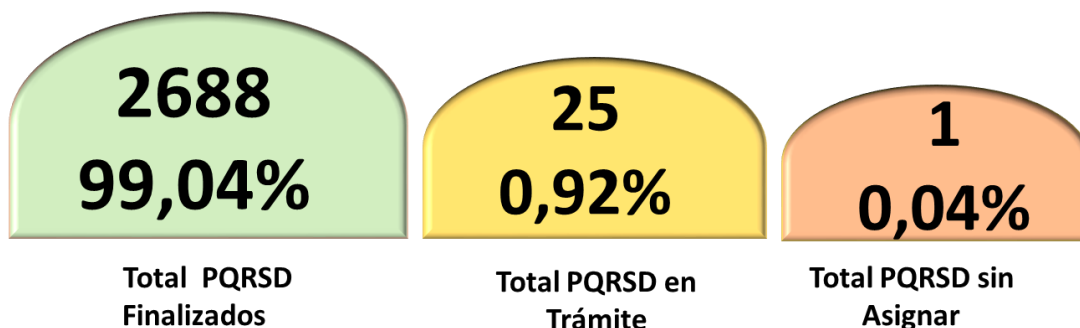
Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia¹ indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe el cálculo del porcentaje corresponde a las peticiones que tienen como fecha límite el **31 de diciembre** de 2023, las cuales equivalen a dos mil setecientos catorce PQRSD (**2714**), de los tres mil cuatrocientos setenta y cinco (**3475**) requerimientos que ingresaron durante el IV Trimestre de 2023.

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/>

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 setecientos catorce (2714)** requerimientos clasificados como PQRSD, dos mil seiscientos ochenta y ocho **(2688)** fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.04%**, encontrándose en trámite veinticinco **(25)** peticiones que equivalen a **0.92%** y una **(1)** sin asignar que corresponde al **0.04%**.



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

Por otra parte, se indica que de acuerdo al reporte 8653 el total general de los requerimientos clasificados como PQRSD, que se encuentran en trámite y sin asignar corresponde a cuatrocientos dieciocho (418) solicitudes, las cuales serán analizadas en el siguiente informe trimestral.

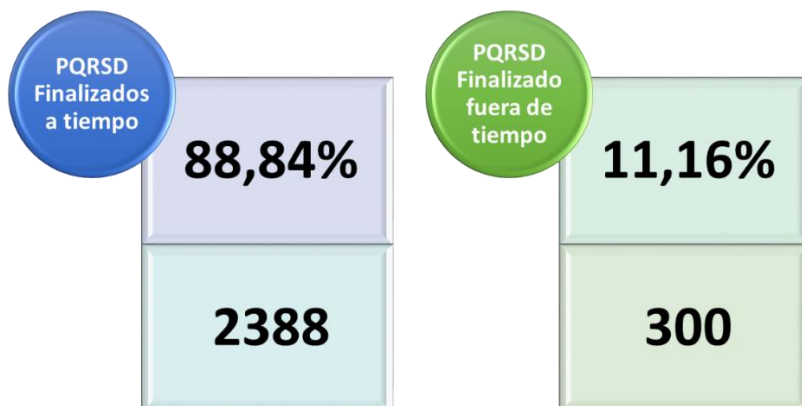
c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el IV 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 **31 de diciembre de 2023**, se calcularon con la siguiente fórmula:

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/>

% 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 **2688** solicitudes finalizadas el **88,84%** equivalente a **2388** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **11,16%** equivalente a **300** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



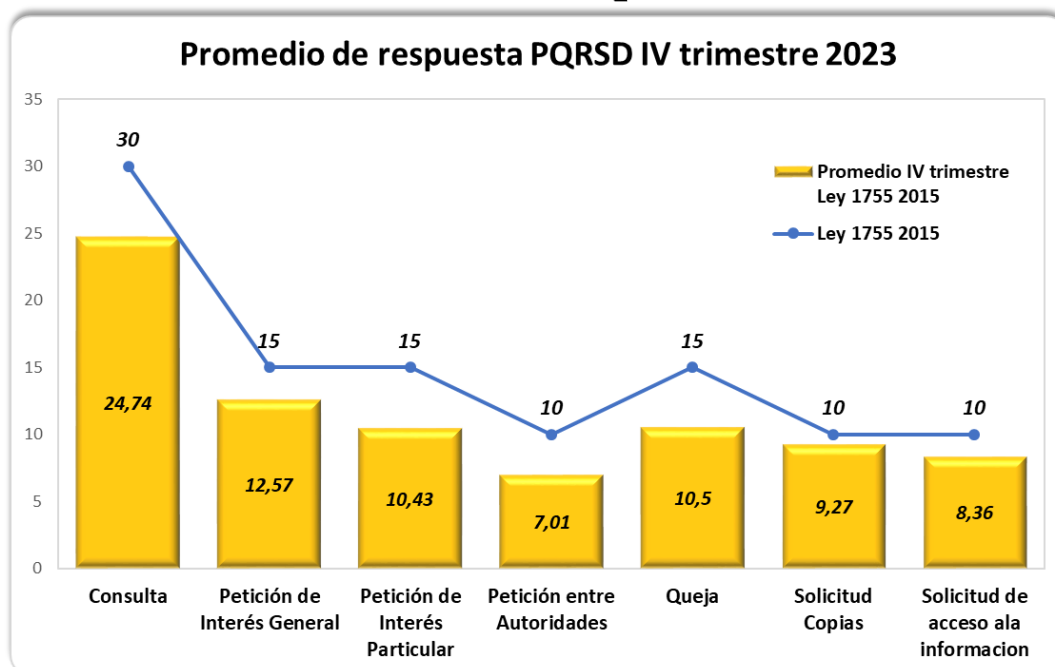
Gráfica No.9 Porcentaje de Eficiencia PQRSD IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2023

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el IV Trimestre de 2023 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **31 de diciembre 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 **2688** requerimientos registrados como PQRSD y finalizados con fecha máxima de respuesta a **31 de diciembre de 2023**, solamente **2605** cuentan con la información para identificar la modalidad, al momento de comparar la descripción del segundo nivel, de reporte 8653 y el archivo de tabla temática.

Por lo anterior, el promedio de respuesta, se calculó con 2605 requerimientos que contaban con la información, tal como se identifica en el siguiente gráfico:



Gráfica No.10 Promedio de respuesta por modalidad de petición IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV 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 IV Trimestre de 2023; el **59,29%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Total sin fecha de finalización en CORDIS	Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1609	0	1609	0	1512	97	0	59,29%	100,00%	93,97%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	359	3	356	0	299	57	0	13,23%	99,16%	83,99%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	215	5	209	1	165	44	0	7,92%	97,21%	78,95%
OFICINA ASESORA JURIDICA	185	11	174	0	123	51	0	6,82%	94,05%	70,69%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	144	1	143	0	133	10	0	5,31%	99,31%	93,01%
SUBD. CORPORATIVA	111	2	109	0	86	23	0	4,09%	98,20%	78,90%
DIRECCION GENERAL	38	1	37	0	29	8	0	1,40%	97,37%	78,38%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	37	2	35	0	26	9	0	1,36%	94,59%	74,29%

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16	0	16	0	15	1	0	0,59%	100,00%	93,75%
Total General	2714	25	2688	1	2388	300	0	100,00%	99,04%	88,84%

Tabla No.6 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por dependencia IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2023

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los 2714 requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

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	38	1	37	0	29	8	97,4%	78,4%
DIRECCION GENERAL	38	1	37	0	29	8	97,4%	78,4%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	37	2	35	0	26	9	94,6%	74,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	37	2	35	0	26	9	94,6%	74,3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	185	11	174	0	123	51	94,1%	70,7%
GESTION CONTRACTUAL	66	1	65	0	50	15	98,5%	76,9%
GESTION PRECONTRACTUAL	33	7	26	0	21	5	78,8%	80,8%
GESTION PREDIAL	22		22	0	17	5	100,0%	77,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	64	3	61	0	35	26	95,3%	57,4%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16		16	0	15	1	100,0%	93,8%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16		16	0	15	1	100,0%	93,8%
OFICINA TICS	144	1	143	0	133	10	99,3%	93,0%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	144	1	143	0	133	10	99,3%	93,0%
SUBD. CORPORATIVA	111	2	109	0	86	23	98,2%	78,9%
ATENCION AL CIUDADANO	3		3	0	3		100,0%	100,0%
CONTABILIDAD	6		6	0	6		100,0%	100,0%
GESTION ADMINISTRATIVA	7		7	0	6	1	100,0%	85,7%
GESTION DOCUMENTAL	28		28	0	25	3	100,0%	89,3%
GESTION TALENTO HUMANO	37	1	36	0	27	9	97,3%	75,0%
PAGOS	20		20	0	13	7	100,0%	65,0%
SUBD. CORPORATIVA	10	1	9	0	6	3	90,0%	66,7%

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta onOrtuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1609		1609	0	1512	97	100,0%	94,0%
ASISTENCIA TECNICA	428		428	0	363	65	100,0%	84,8%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	204		204	0	192	12	100,0%	94,1%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	907		907	0	906	1	100,0%	99,9%
ESCENARIOS DE RIESGO	21		21	0	15	6	100,0%	71,4%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	34		34	0	24	10	100,0%	70,6%
MONITOREO DE RIESGO	8		8	0	6	2	100,0%	75,0%
SIG	1		1		1		100,0%	100,00%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	6		6	0	5	1	100,0%	83,3%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	215	5	209	1	165	44	97,2%	78,9%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	21	1	20	0	15	5	95,2%	75,0%
EDUCACION E INVESTIGACION	8		8	0	6	2	100,0%	75,0%
GESTION LOCAL	50	3	47	0	40	7	94,0%	85,1%
OBRAS DE MITIGACION	51		51	0	35	16	100,0%	68,6%
REASENTAMIENTOS	38		38	0	35	3	100,0%	92,1%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	15		15	0	15		100,0%	100,0%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	32	1	30	0	19	11	93,8%	63,3%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	359	3	356	0	299	57	99,2%	84,0%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	35		35	0	5	30	100,0%	14,3%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	174	2	172	0	167	5	98,9%	97,1%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	12		12	0	7	5	100,0%	58,3%
SERVICIOS DE LOGISTICA	8	1	7	0	6	1	87,5%	85,7%

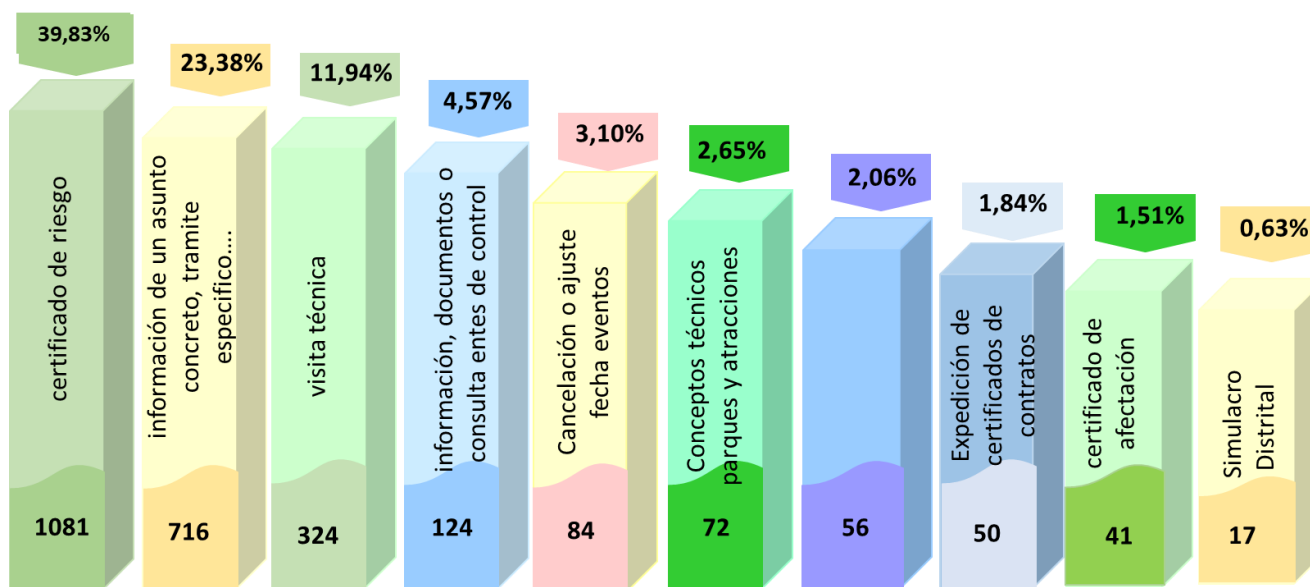
Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	75		75	0	69	6	100,0%	92,0%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	26		26	0	24	2	100,0%	92,3%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	29		29	0	21	8	100,0%	72,4%
Total general	2714	25	2688	1	2388	300	99,04%	88,84%

Tabla No.7 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional IV Trimestre de 2023

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2023

f. Comportamiento por temática

Durante el IV Trimestre de 2023 del total de los **2714** PQRSD recibidos, el **94,51%** (2565) de requerimientos se compilan 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 **39,83%**, como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el IV Trimestre de 2023

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV 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	1081	39,83%	1081	1077	4	100,0%	99,6%
Solicitando información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa	716	26,38%	700	524	176	97,8%	74,9%
Solicitud de visita técnica	324	11,94%	324	262	62	100,0%	80,9%
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	124	4,57%	120	98	22	96,8%	81,7%
Cancelacion o ajuste fecha eventos aglomeraciones	84	3,10%	84	84		100,0%	100,0%
Solicitud conceptos tecnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	72	2,65%	71	69	2	98,6%	97,2%
CERTIFICADO DE RIESGO	56	2,06%	56	56		100,0%	100,0%
Solicitud de expedicion de certificados de contratos	50	1,84%	50	45	5	100,0%	90,0%
Solicitud certificado de afectacion por emergencia o desastre	41	1,51%	41	39	2	100,0%	95,1%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud informacion del simulacro distrital	17	0,63%	17	12	5	100,0%	70,6%
Solicitud visita verificacion	12	0,44%	12	11	1	100,0%	91,7%
Solicitud de copia de documentos	11	0,41%	11	7	4	100,0%	63,6%
Solicitud del concepto tecnico amenaza ruina	10	0,37%	10	10		100,0%	100,0%
PETICIONES DE INFORMACION	9	0,33%	8	8		88,9%	100,0%
Remite solicitud del sindicato	9	0,33%	8	5	3	88,9%	62,5%
Solicitud prorroga visita verificacion	8	0,29%	7	6	1	87,5%	85,7%
Solicitud de conceptos tecnicos para licencias de urbanizacion y construccion	7	0,26%	6	4	2	85,7%	66,7%
Solicitud de concepto tecnico proyectos publicos	6	0,22%	6	6		100,0%	100,0%
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	5	0,18%	5	4	1	100,0%	80,0%
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	5	0,18%	5	5		100,0%	100,0%
CONCEPTOS TECNICOS AMENAZA RUINA	5	0,18%	5	3	2	100,0%	60,0%
Solicitud de Asesoría PEC Ocasionales	5	0,18%	4	4		80,0%	100,0%
Solicitud de estudios y diseños	4	0,15%	4	4		100,0%	100,0%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	4	0,15%	4	4		100,0%	100,0%
Remite manifestación de inconformidad	4	0,15%	4	2	2	100,0%	50,0%
Solicitud de capacitacion para el manejo de emergencias	3	0,11%	3	2	1	100,0%	66,7%
Solicitud Asesoría PEC eventos permanentes	3	0,11%	3	3		100,0%	100,0%
Requerimientos anteriores a la compra	3	0,11%	3	3		100,0%	100,0%
Solicitud de adecuación de predios desocupados	3	0,11%	3	3		100,0%	100,0%
Continuidad del proceso de adquisición predial	3	0,11%	3	2	1	100,0%	66,7%
CONCEPTOS TECNICOS DE LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%
Solicitud informacion programa de reasentamiento de parte de particulares	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%
CONCEPTOS TECNICOS PARA ADOPCION DE PLANES PARCIALES	2	0,07%	2	1	1	100,0%	50,0%
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%
Remisión renuncia voluntaria	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%
Requerimientos posteriores a la adquisicion del predio	2	0,07%	2	2		100,0%	100,0%

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud de informacion entes de control programa de reasentamiento	2	0,07%	2	1	1	100,0%	50,0%
Remision de informes de avance de las obras en ejecucion	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de informacion programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de certificaciones laborales	1	0,04%	1		1	100,0%	0,0%
Solicitud de informes por parte del Congreso de Colombia	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
TRANSPORTE VERTICAL VERIFICACION	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SUREÍ	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud informacion programa de reasentamiento por particulares	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de constancias de registro o participacion	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud revision Estudio Fase I, Fase II	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Remite Circular que traslada derecho de petición	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
CONCEPTOS TECNICOS PARQUES DE DIVERSIONES ATRACCIONES O DISPOSITIVOS DE ENTRETENIMIENTO	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%

Solicitud de Asesoría	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones	1	0,04%	1		1	100,0%	0,0%
Solicitud información eventos de aglomeraciones	1	0,04%	1	1		100,0%	100,0%
Total general	2714	100,00%	2688	2388	300	99,04%	88,84%

Tabla No 8 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por tema IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2023

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2023 en la entidad fueron recibidas **cinco (5)** 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 RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2023ER27953	DIRECCIÓN GENERAL	11/12/2023	EN TRÁMITE	NA	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) ciudadano(a) está manifestando su inconformidad por las acciones realizadas por un funcionario.
2023ER27783	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO O INTERNO	6/12/2023	22/12/2023	2023EE25562	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario(a) está manifestando posibles actos de corrupción.

2023ER27493	OFICINA CONTROL DISCIPLINARI O INTERNO	4/12/2023	18/12/2023	2023EE25299	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 un colaborador.
2023ER27217	SUBD. CORPORATIV A	1/12/2023	12/12/2023	2023IE5909	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un colaborador.
2023ER22823	OFICINA TECNOLOGÍA S DE INFORMACIÓ N Y LAS C	4/10/2023	17/10/2023	2023EE21513	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un colaborador.

Tabla No.9 Consolidado de quejas recibidas IV Trimestre 2023

Fuente: Reporte generado por CORDIS IV Trimestre 2023

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

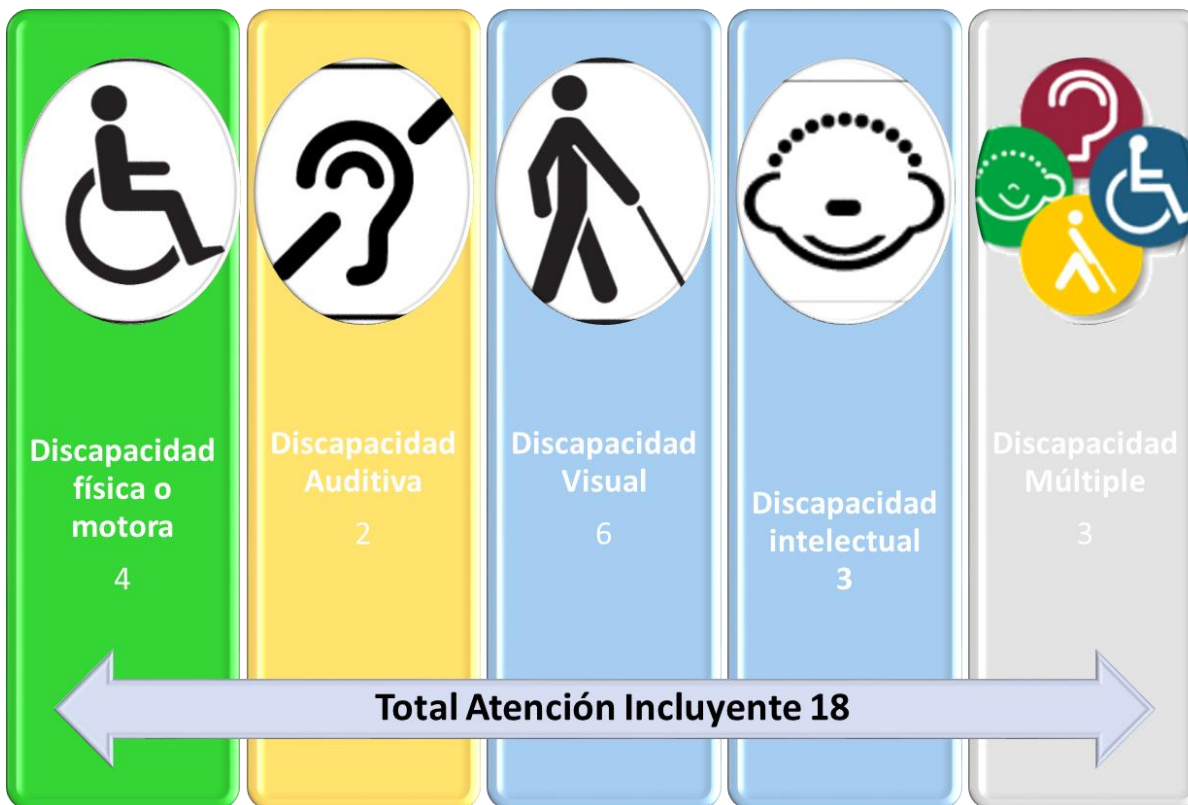
En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: “(...) *el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida 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 **dieciocho (18) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; al momento de registrar una solicitud.



Gráfica No.12 Número de atención incluyente en el IV Trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el IV 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.

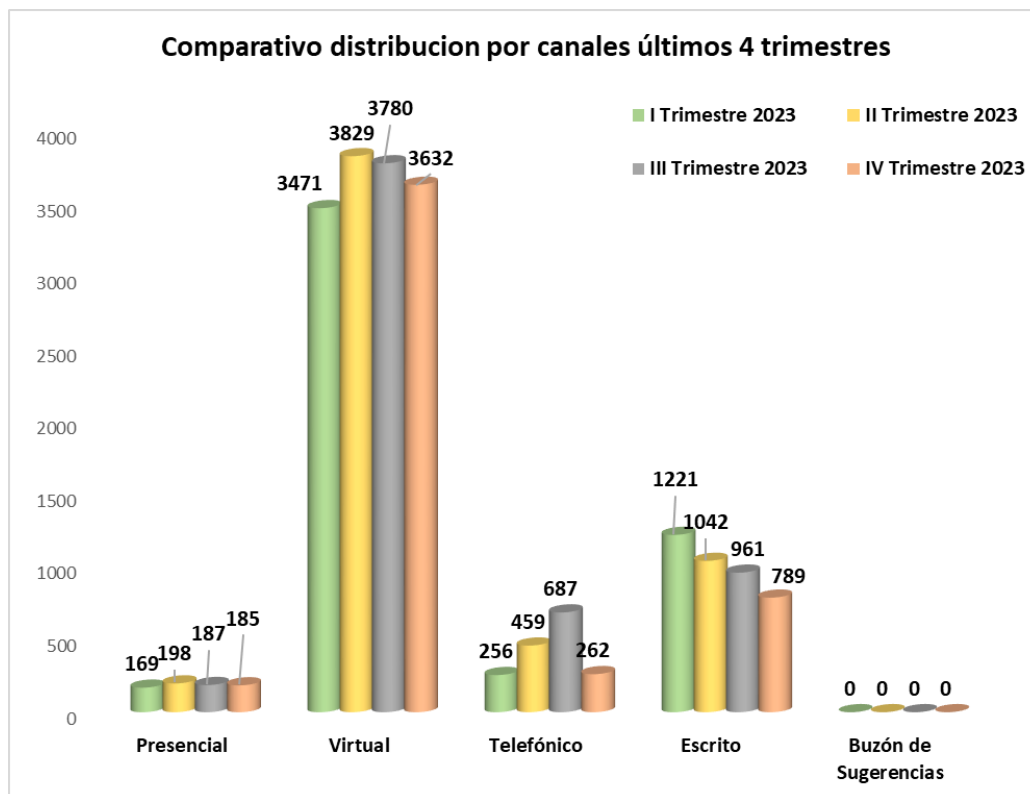
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

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

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
I Trimestre 2023	169	3471	256	1221	0
II Trimestre 2023	198	3829	459	1042	0
III Trimestre 2023	187	3780	687	961	0
IV Trimestre 2023	185	3632	262	789	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 II, III IV Trimestre 2023

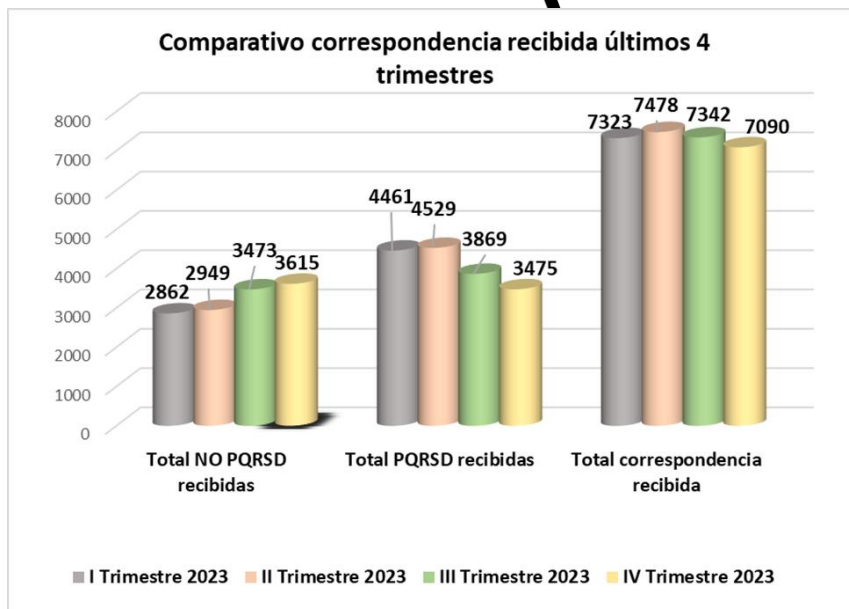
Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.



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 IV Trimestre 2023

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

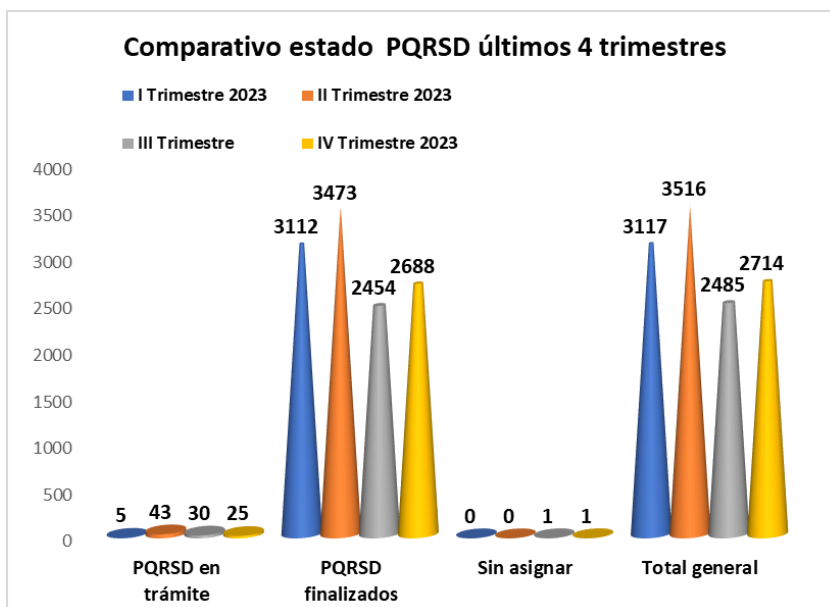
A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante los IV Trimestres de 2023, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos 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 IV Trimestres 2023
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV Trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y II, III y IV 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 los trimestres de 2023, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el I trimestre de 2023 con **cinco (5)** requerimientos y el II trimestre de 2023 reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **3473** solicitudes.



Gráfica No.15 Comparativo estado de PQRSD por trimestre
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV Trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y IV Trimestre de 2023

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

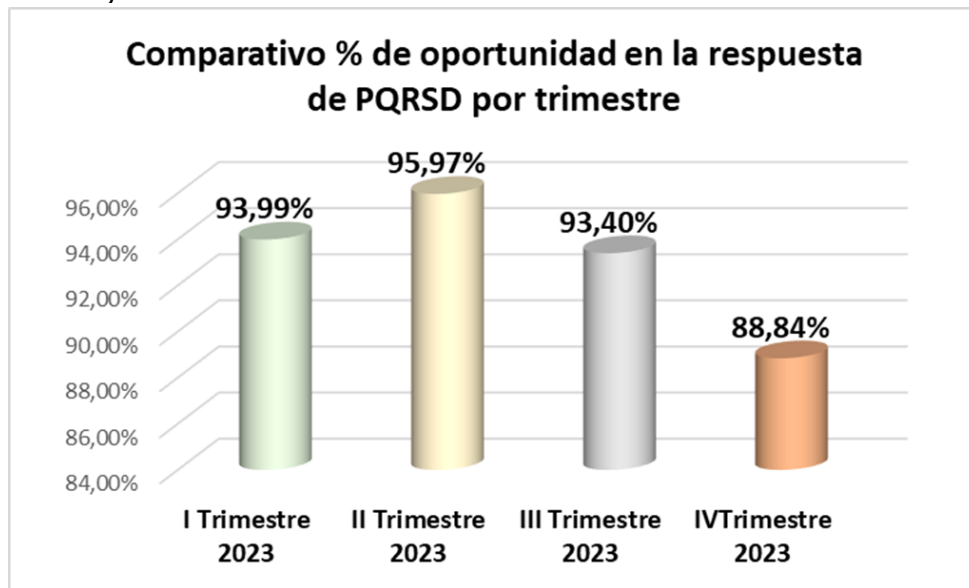
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD, así como los que no tienen una fecha de culminación:

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
I Trimestre 2023	2925	187	0	3112	93,99%
II Trimestre 2023	3333	133	7	3473	95,97%
III Trimestre 2023	2292	162	0	2454	93,40%
IV Trimestre 2023	2388	300	0	2688	88,84%

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 IV Trimestre 2023 e informes de PQRSD del IV trimestre 2022 y I, II y IV 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 2023 con el **88,84%**. El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **93,27%**.



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 IV Trimestre vigencia 2023 e informes

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **4868** atenciones ciudadanas y PQRSO, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **74,6%** equivalente a **3632** solicitudes.
- Del universo de los **4868** registros, el **41,2%** 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 **47,08%**.
- El **59,29%** 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 PQRSO con un **95,97%** frente a los demás trimestres de 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 PQRSO 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 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.

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano