

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe Mensual de PQRSD Junio de 2023**

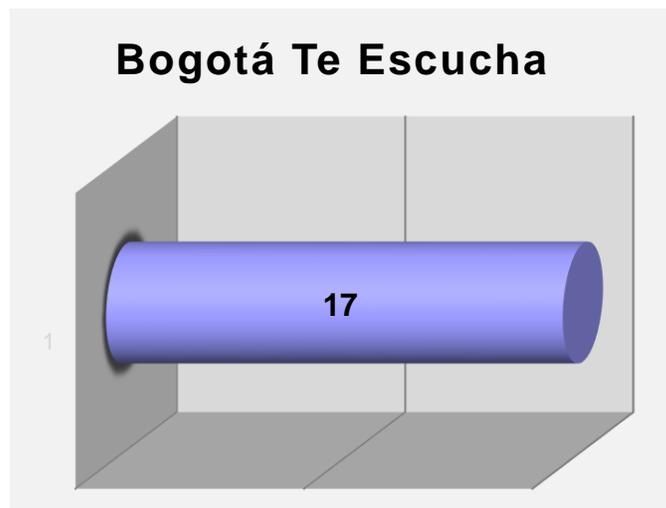
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo de junio de 2023.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

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

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

En el mes de junio se analizaron **diecisiete (17)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad. Para el presente periodo ningún (a) ciudadano (a) atendido (a) de manera presencial en el IDIGER, realizó alguna solicitud a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.



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

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

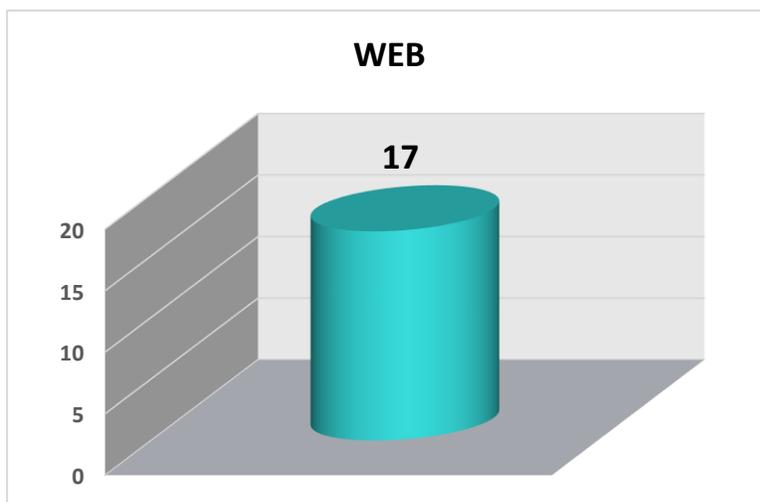
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **sesenta y seis (66)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	17	20%
Recibidas	66	80%
<b>Total General</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

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

## 2. Canales de interacción

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



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

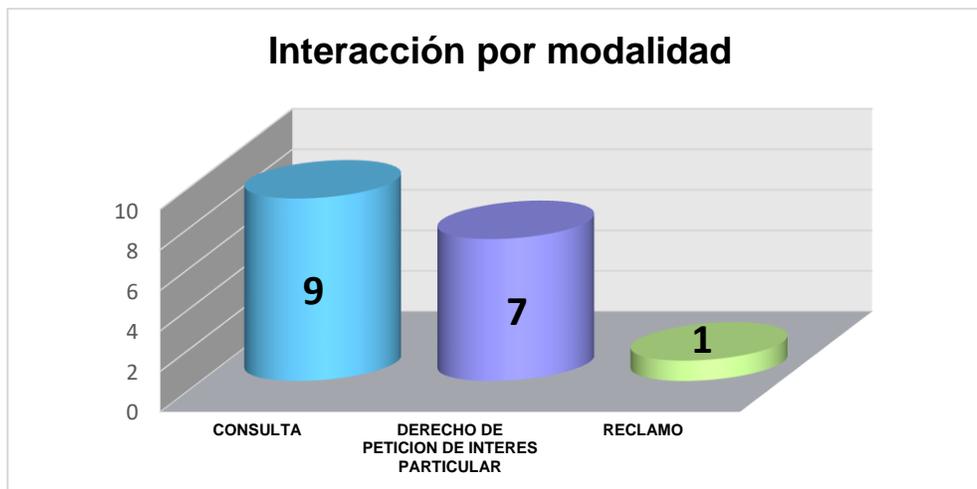
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de junio el 100% de los (as) ciudadanos (as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por medio del canal WEB.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	17	100%

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

### 3. Tipologías o Modalidades

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



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías.

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	9	52,94%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	41,18%
RECLAMO	1	5,88%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

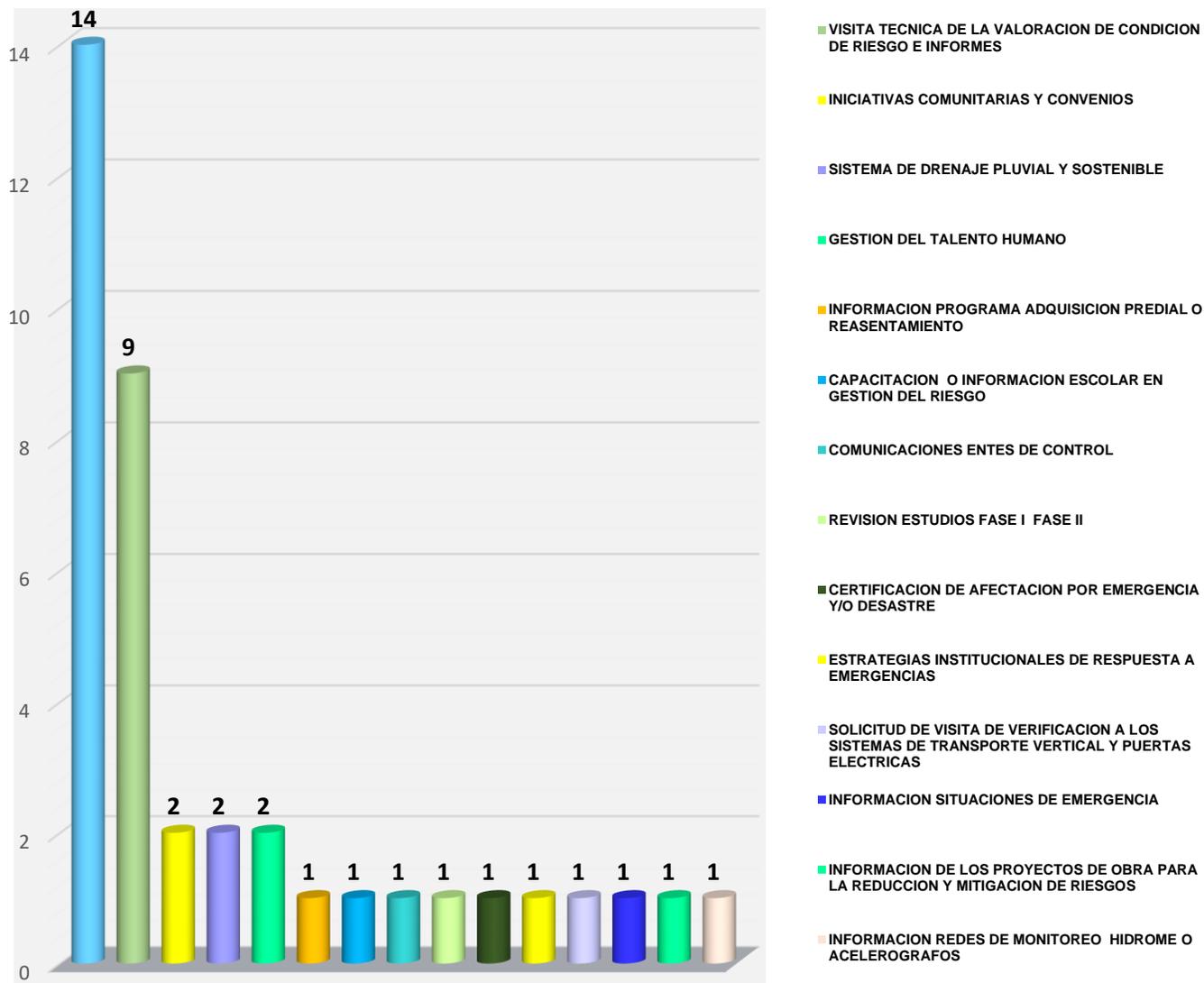
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2023.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de junio de 2023 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Consulta” con el 52,94%, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 41,18%, y “Reclamo” con el 5,88% “.

### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **treinta y nueve (39)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos (as) y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de junio y a periodos anteriores.

## Subtemas finalizados



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	14	35,90%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	9	23,08%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	2	5,13%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	5,13%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	5,13%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	1	2,56%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	1	2,56%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	1	2,56%
REVISION ESTUDIOS FASE I FASE II	1	2,56%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	2,56%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	2,56%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	1	2,56%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	2,56%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	1	2,56%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	1	2,56%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

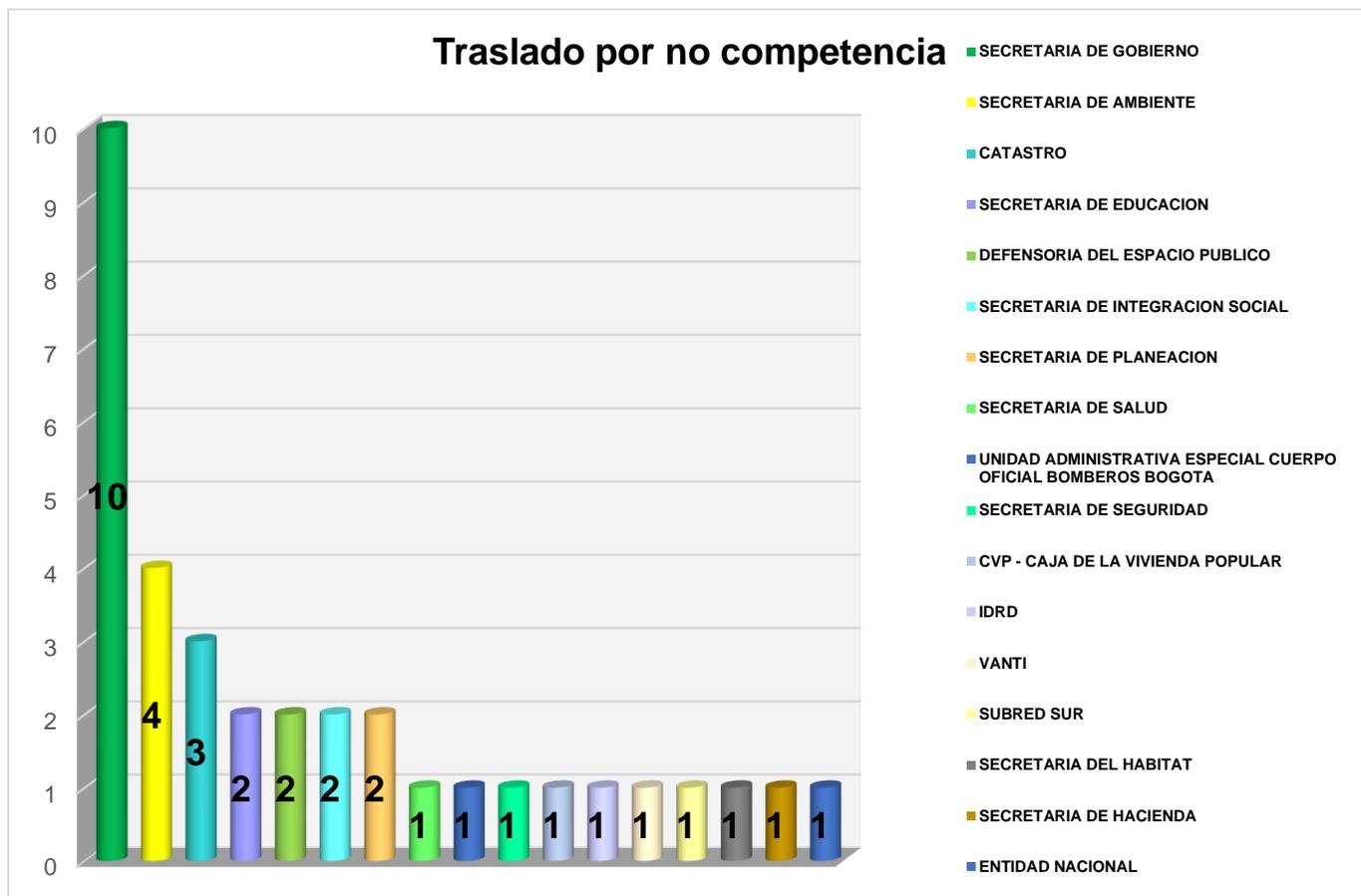
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterados en el mes de junio de 2023 fueron “Certificación de Riesgo”, con un, 35,90%, seguido de “Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes”, con 23,08% seguido de “Iniciativas Comunitarias y Convenios”, Sistema de Drenaje Pluvial y Sostenible y Gestión del Talento Humano, cada uno con un 5,13%.

## 5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por no competencia se trasladaron a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia.

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

En relación con la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de junio de 2023 la entidad trasladó por no competencia **treinta y cinco (35)** peticiones relacionadas con temas como: Solicitud apoyo a familias de escasos recursos y sin servicio de acueducto de la localidad de Ciudad Bolívar, intervención para la demolición definitiva de inmueble ubicado en el Barrio el Vergel y solicitud para hacer uso del espacio del Parque Santander, entre otras.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	28,57%
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	11,43%
CATASTRO	3	8,57%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	5,71%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	5,71%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	5,71%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	5,71%
SECRETARIA DE SALUD	1	2,86%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	2,86%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2,86%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	2,86%
IDRD	1	2,86%
VANTI	1	2,86%
SUBRED SUR	1	2,86%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,86%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2,86%
ENTIDAD NACIONAL	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

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

## 6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado no se asignaron al IDIGER peticiones relacionadas con este subtema.

## 7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

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



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

*- Período actual:*

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	100%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6. Peticiónes cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2023.

En el mes de junio el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **ocho (8)** requerimientos ingresados en el periodo actual.

*- Período anterior:*

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	100%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y un (31)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. Tiempo promedio de respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de junio de 2023, fue de **16,51 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Con relación a la modalidad de "Derecho de petición de interés General" se presentó el caso No 2277992023 que se reportó con un promedio de respuesta de 20 días hábiles, una vez analizado el caso se permite hacer las siguientes observaciones:

- El requerimiento ingresó al sistema de la Entidad el día 12/05/2023, El IDIGER emitió y cargo en el sistema respuesta parcial el día 05/06/2023 (fecha límite, según tiempos de ley para dicha tipología), teniendo como fecha final de vencimiento para dar respuesta definitiva el día 28/06/2023.

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Semáforo términos de ley	Opción
2277992023	2023-05-15	IDIGER	Respuesta Parcial	2023-06-05	2023-06-28	10 días hábiles		

Es así, como el día 22/06/2023 fue cargada la respuesta definitiva al sistema, pero al parecer no se reflejó o parametrizaron los tiempos correctamente en el aplicativo, es importante mencionar que esta inconsistencia se remitió al área de soporte de la Secretaría General para su validación y corrección mediante el No 0301502, ya que el procedimiento de la petición se dio de acuerdo a la normatividad vigente.

IDIGER										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULLIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2023-05-12 10:05:58 AM	2023-05-16 11:59:59 PM	2023-05-12 3:39:13 PM	Solucionado - Por asignación		 
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULLIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2023-05-12 3:39:13 PM	2023-05-31 11:59:59 PM	2023-06-05 4:26:40 PM	En trámite - Por respuesta parcial		  
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULLIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Respuesta	Respuesta Parcial	En trámite - Por respuesta parcial	2023-06-05 4:26:40 PM	2023-06-02 11:59:59 PM	2023-06-22 1:34:54 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		  

Mostrando 1 a 3 de 3 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

Tiempo promedio de respuesta				
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	20,00	20,00	12,00	16,51
<b>Total general</b>	<b>20,00</b>	<b>20,00</b>	<b>12,00</b>	<b>16,51</b>

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2023.

## 9. Participación por localidad

Respecto a la participación registrada por localidad se puede identificar los requerimientos clasificados por dicho concepto y su distribución cuantitativa y porcentual, representada en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 7 Participación por localidad.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para junio de 2023.

Para el mes de junio de 2023, **el 41,18%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su petición, aun así las localidades más registradas fueron San Cristóbal con el 17,65%, Teusaquillo con el 11,76%, Los Mártires, Kennedy, Engativá, Usme y Rafael Uribe Uribe, con un porcentaje de 5,88 % cada una.

Localidad	Cantidad	%
Sin información	7	41,18%
04 - SAN CRISTOBAL	3	17,65%
13 - TEUSAQUILLO	2	11,76%
14 - LOS MARTIRES	1	5,88%
08 - KENNEDY	1	5,88%
10 - ENGATIVA	1	5,88%
05 - USME	1	5,88%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	5,88%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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

## 10. Participación por estrato

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	10	58,82%
3	3	17,65%
1	2	11,76%
2	2	11,76%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayor cantidad de ciudadanos (as) correspondiente al **58,82%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER no identificaron el estrato.

Por otra parte, el 17,65% de las personas relacionó pertenecer al estrato 3 y con el 11,76% el estrato 1 y 2 cada uno.

## 11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	13	76%
Sin información	4	24%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, **76%** de los (as) ciudadanos (as) se registraron como persona natural, el 24% restante no se identificó al momento de realizar la petición.

## 12. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	13	76%
Anónimo	4	24%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de junio de 2023 se evidenció que **trece (13)** personas equivalente al **76%** se identificaron con nombre propio, mientras que cuatro (4) ciudadanos(as) correspondiente al 24% al formular sus requerimientos no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requirente.

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

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de junio de 2023 se registraron diecisiete (17) requerimientos por la ciudadanía mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, directamente para el IDIGER. No obstante, sesenta y seis (66) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, pero atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.

- Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, "Consulta" con el 52,94%, "Derecho de Petición de Interés Particular" con el 41,18%, y "Reclamo" con el 5,88%.

- Se emitió respuesta definitiva a treinta y nueve (39) requerimientos de los cuales, ocho (8) corresponden al periodo actual y treinta y uno (31) de periodos anteriores. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las asignadas o trasladadas por otras entidades al IDIGER.

- Los subtemas más consultados para el periodo de junio de 2023 fueron "Certificación de Riesgos" con el 35,90%, "Visita Técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes" con el 23,08%, "Iniciativas Comunitarias y Convenios", "Sistema de Drenaje Pluvial y Sostenible" y "Gestión del Talento Humano", cada uno con un 5,13%.

- Para el mes de junio de 2023 la entidad trasladó por no competencia treinta y cinco (35) peticiones relacionadas con temas como: Solicitud apoyo a familias de escasos recursos y sin servicio de acueducto de la localidad de Ciudad Bolívar, intervención para la demolición definitiva de inmueble ubicado en el Barrio el Vergel y solicitud para hacer uso del espacio del Parque Santander, entre otras.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de junio de 2023, fue de **16,51 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Este tiempo se superó por la tipología de "Derecho de petición de interés General" de la petición No 2277992023 que se reportó con un promedio de respuesta de 20 días, caso que fue analizado por el grupo de Atención a la Ciudadanía del IDIGER, permitiendo realizar las siguientes observaciones:

El requerimiento ingresó al sistema de la Entidad el día 12/05/2023, El IDIGER emitió y cargo en el sistema respuesta parcial el día 05/06/2023 (fecha límite, según tiempos de ley para dicha tipología), teniendo como fecha final de vencimiento para dar respuesta definitiva el día 28/06/2023.

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Semáforo términos de ley	Opción
2277992023	2023-05-15	IDIGER	Respuesta Parcial	2023-06-05	2023-06-28	10 días hábiles		

Sin embargo, el 22/06/2023 fue cargada la respuesta definitiva al sistema, pero al parecer no se reflejó o parametrizaron los tiempos correctamente en el aplicativo, por tal razón, es importante mencionar que esta inconsistencia se remitió al área de soporte de la Secretaría General para su validación y corrección mediante el No 0301502, ya que el procedimiento de la petición se dio de acuerdo a la normatividad vigente.

IDIGER										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2023-05-12 10:05:58 AM	2023-05-16 11:59:59 PM	2023-05-12 3:39:13 PM	Solucionado - Por asignación		
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2023-05-12 3:39:13 PM	2023-05-31 11:59:59 PM	2023-06-05 4:26:40 PM	En trámite - Por respuesta parcial		
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	FUN - MARCO TULIO BOHORQUEZ SANCHEZ	Respuesta	Respuesta Parcial	En trámite - Por respuesta parcial	2023-06-05 4:26:40 PM	2023-06-02 11:59:59 PM	2023-06-22 1:34:54 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros Atrás Siguiente

- Por otro lado, se puede identificar que las y los solicitantes tienden a NO dejar un registro sobre la localidad de los hechos, que para este periodo, el 41,18% de los (las) ciudadanos (as) no suministraron este dato, pero aun así de las 20 localidades con las que cuenta el Distrito Capital, San Cristóbal con un 17,65% seguido de Teusaquillo con 11,76%, así como Los Mártires, Kennedy, Engativá, Usme y Rafael Uribe Uribe con un 5,88 % cada una, fueron las localidades de donde se registraron consultas.

- Con respecto a los datos obtenidos para la identificación del estrato, la mayor cantidad de ciudadanos (as) que corresponde al 58,82% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, no identificaron el estrato.

- Con respecto a la participación y calidad de requirente se registraron como persona natural y a su vez se identificaron el 76% de las personas, porcentaje para cada una de las modalidades, el 24% restante se registraron como ciudadanos (as) sin información, anónimos (as), respectivamente.



De otro lado, se continuó con el desarrollo de acciones y actividades que buscan contribuir a la mejora de la atención y de los tiempos de respuesta, como las siguientes:

- a. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
- b. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares.
- c. Seguimiento personalizado a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin de garantizar la respuesta en término.
- d. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.
- e. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.

### **Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha y la Veeduría Distrital:**

- a. Realizar la revisión de las competencias de las entidades, debido a que se asignaron por medio del Sistema Bogotá Te Escucha peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.
- b. Se han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que, en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.
- c. Verificar la parametrización de los tiempos de respuesta en los casos en que las Entidades emiten respuestas parciales en el aplicativo Bogotá Te Escucha, ya que aparentemente el sistema no genera el cambio en las fechas límite de respuesta.
- d. Se sugiere a la Veeduría Distrital que en los informes de PQRSD que socializan de forma periódica a las entidades, se incorpore en el ítem de análisis del promedio de respuesta, la discriminación por modalidad de petición.

Lo anterior, porque en dichos informes toman como punto de referencia solamente el tiempo de 15 días hábiles, sin tener en cuenta que en dicho análisis se incluyen las peticiones de tipo consulta, con tiempo de respuesta de 30 días hábiles por ley, para su respuesta de fondo.

Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro



solamente de 15 días hábiles.

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

Cordialmente,

**MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**  
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Contratista Sandra Torres Rodríguez - Contratista	 <i>Sandra Torres Rodríguez</i>	18/07/2023
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		19/07/2023
Revisó 2:			
Aprobó:			
CC:	No aplica		
Anexos	No aplica		
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma del Director General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER.			