

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe Mensual de PQRSD Octubre 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 comprendido del 1 al 31 de octubre 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 octubre de 2023.

En el mes de octubre se analizaron **treinta y seis (36)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.



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

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

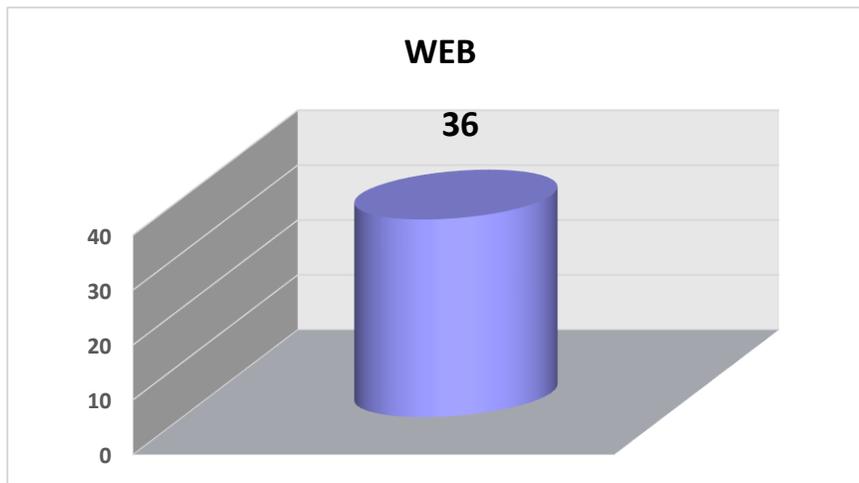
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cincuenta y siete (57)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Total peticiones		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	36	39%
Recibidas	57	61%
Total General	93	100%

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

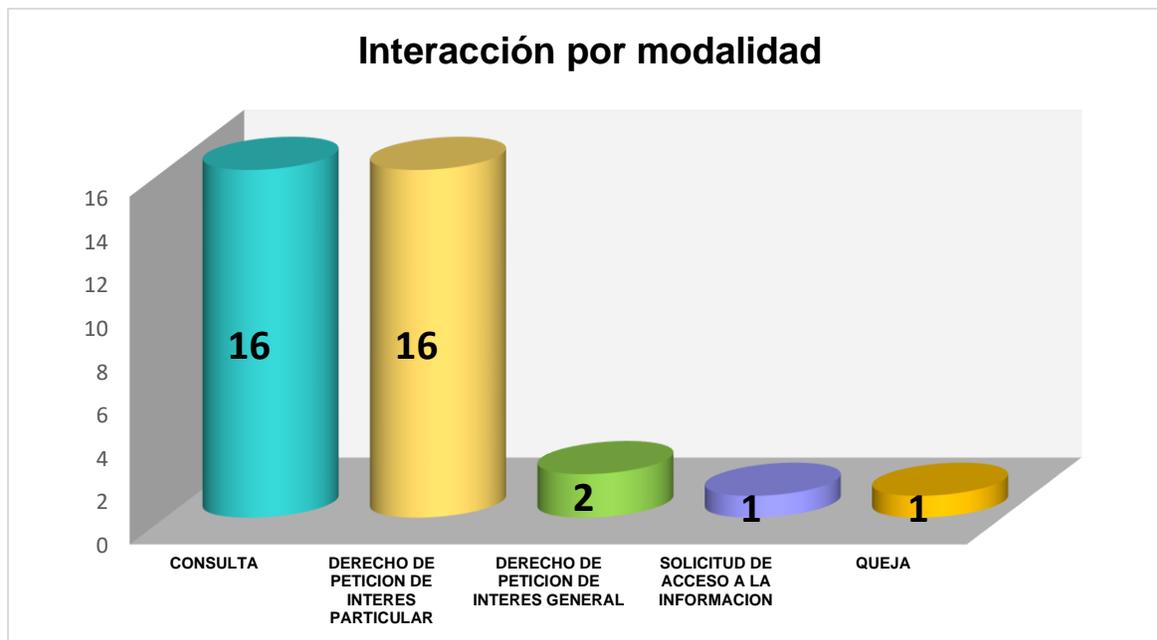
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de octubre el 100% de los (as) ciudadanos (as) registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER solamente por el canal WEB, es decir todas las solicitudes se realizaron a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.

Interacción por canales		
Canal	Cantidad	%
WEB	36	100%

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

Interacción por modalidad		
Tipo de petición	Cantidad	%
CONSULTA	16	44,44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	44,44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	5,56%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2,78%
QUEJA	1	2,78%
Total general	36	100%

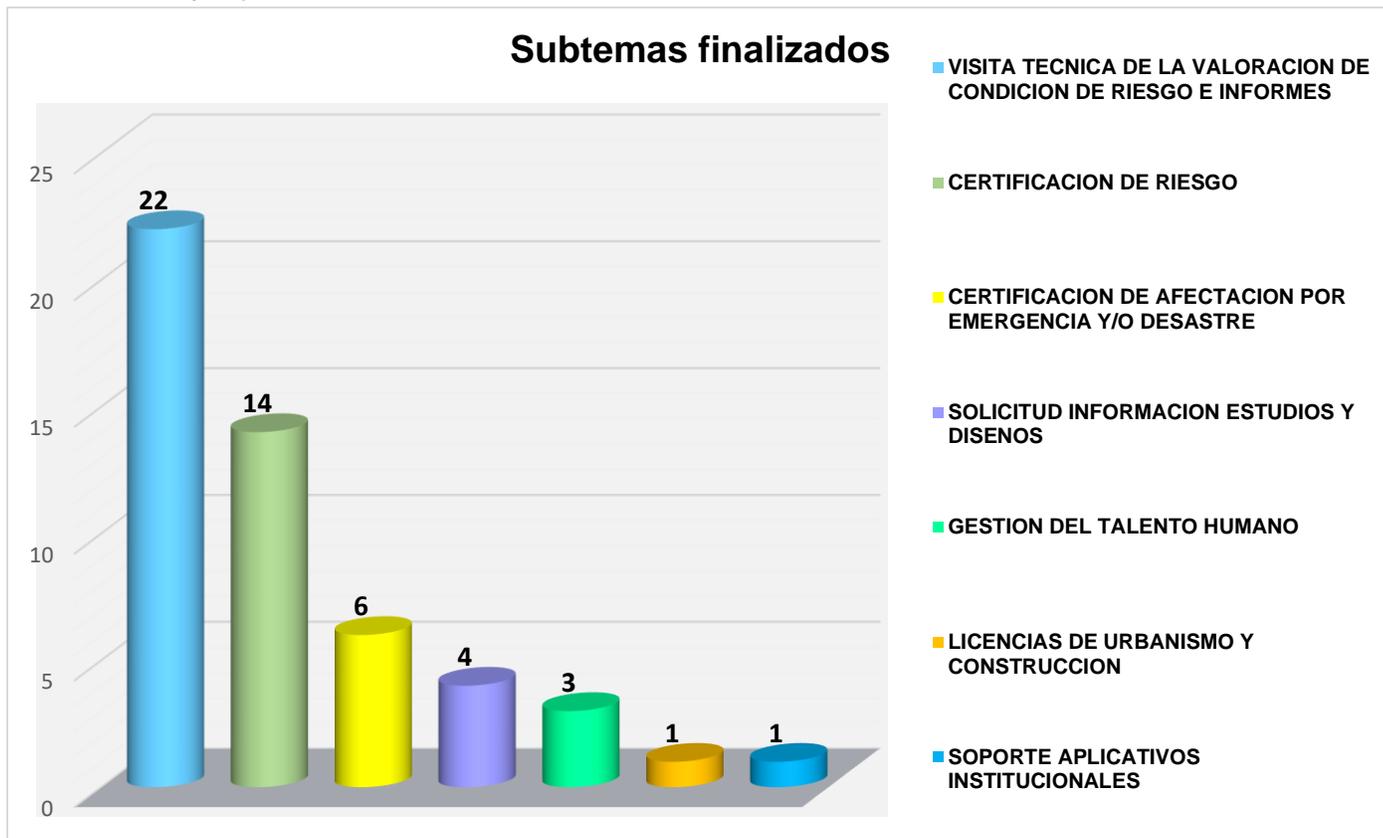
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de octubre de 2023 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **44,44%**, para cada uno, seguido de, “Derecho de Petición de Interés General” con un **5,56%** y por último, “Solicitud de Acceso a la Información” y “Queja” con un **2,78%**, cada uno, para un total del **100%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **cincuenta y un (51)** 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 octubre y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

Subtemas	Cantidad	%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	22	43,14%
CERTIFICACION DE RIESGO	14	27,45%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	6	11,76%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	4	7,84%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	5,88%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	1	1,96%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	1	1,96%
Total general	51	100%

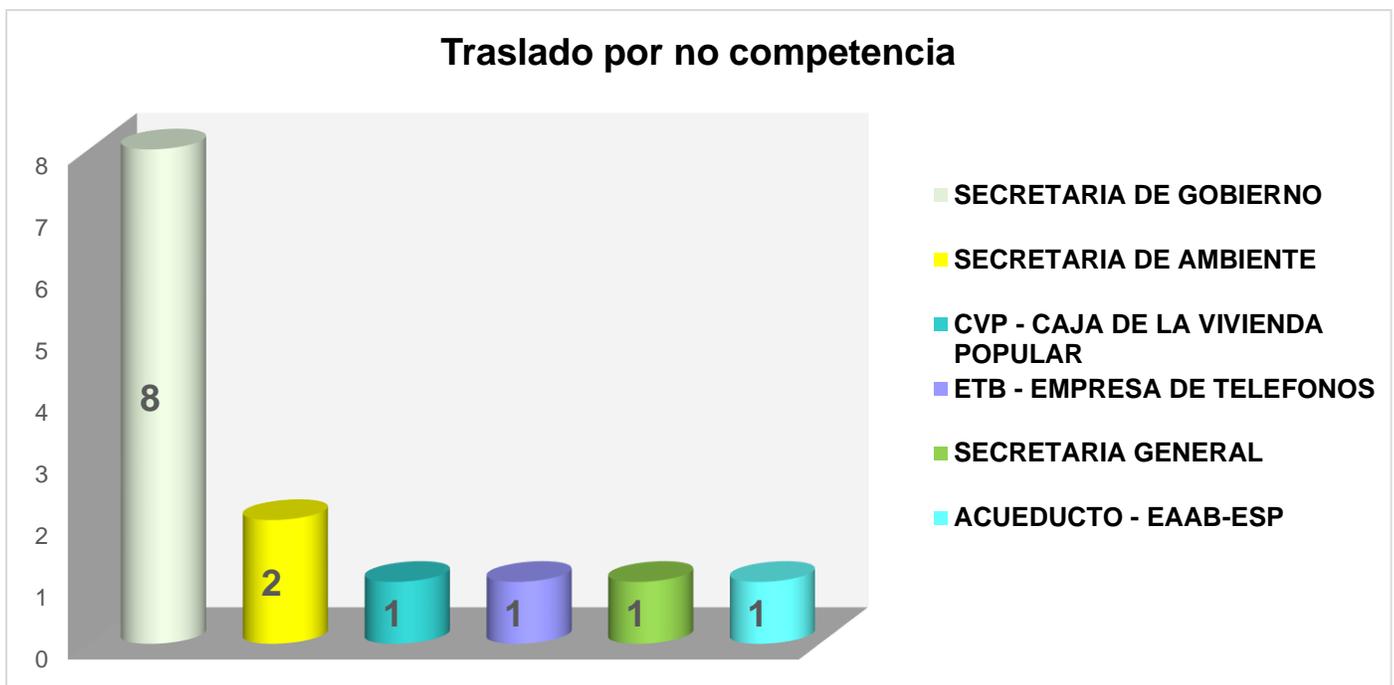
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de octubre de 2023 fueron, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con **43,14%**, “Certificación de Riesgo” con **27,45%**, seguido de, “Certificación de Afectación por Emergencia y/o Desastre” con **11,76%**, y “Solicitud Información Estudios y Diseños”, con un **7,84%**, posteriormente, “Gestión del Talento Humano” con **5,88%**, y finalmente los subtemas, “Licencias de Urbanismo y Construcción” y “Soporte Aplicativos Institucionales”, cada uno, con un **1,96%**.

5. Traslado por no competencia

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



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia.

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

Con relación con la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las que se detallan que en el mes de octubre de 2023 el IDIGER trasladó por no competencia **catorce (14)** peticiones relacionadas en temas tales como: Solicitud de estudio técnico para tala o poda de árboles por riesgo, saber si la Alcaldía puede brindar una ayuda con un permiso de construcción de emergencia, petición con respecto a que en la carrera 5 este # 31-10 sur barrio Santa Inés (vía peatonal) se está llevando una construcción sin la licencia correspondiente e incluso obstruyendo los cables de antenas y eléctricos, construcción de un conjunto en un espacio natural al respaldo de la calle 31 sur número 9 – 03, este conjunto Buenos Aires son apartamentos en San Cristóbal Sur, hacia la montaña donde habitan varias especies de aves; Estos y más requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.

Traslado por no competencia		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	57,14%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	14,29%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	7,14%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	7,14%
SECRETARIA GENERAL	1	7,14%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	7,14%
Total general	14	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

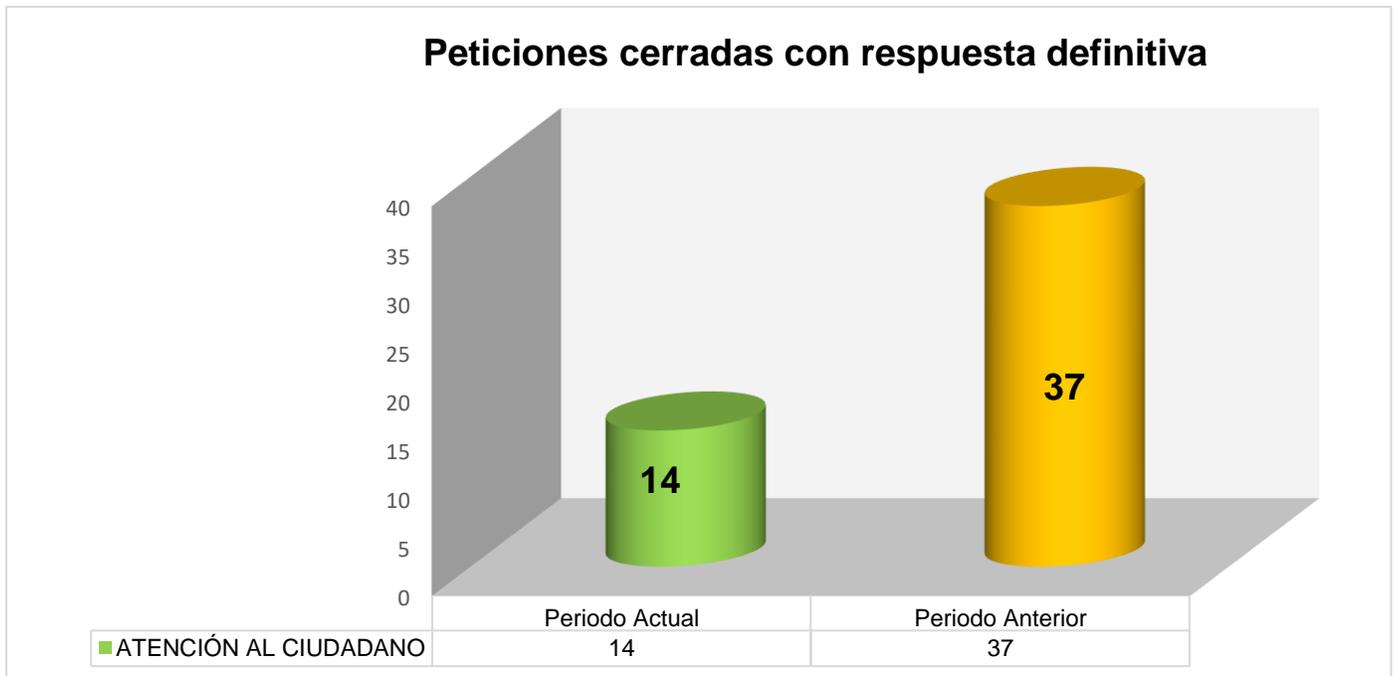
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para octubre de 2023.

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado NO se asignó al IDIGER ninguna petición relacionada con este subtema, de Veedurías Ciudadanas.

7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de octubre 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 octubre de 2023.

- Período actual:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Actual	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	100%
Total general	14	100%

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 octubre de 2023.

En el mes de octubre el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **catorce (14)** requerimientos ingresados en el periodo actual, solamente para el área de Atención al Ciudadano.

- Período anterior:

Peticiónes cerradas con respuesta definitiva		
Dependencia	Periodo Anterior	%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37	100%
Total general	37	100%

Tabla No. 7. Peticiónes cerradas del periodo anterior.

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **treinta y siete (37)** 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 octubre de 2023, fue de **19,45 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Lo anterior refleja que el tiempo de respuesta general se excedió en la entidad, puesto que se registró un aumento en el promedio general, debido a la tipología de “Consulta”, que dentro de los términos de Ley estuvo en un promedio de respuesta no mayor a los 30 días hábiles.

Tiempo promedio de respuesta				
Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	26,41	13,00	11,50	19,45
Total general	26,41	13,00	11,50	19,45

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

En las demás tipologías como se muestra en la tabla, el tiempo de respuesta fue oportuno a todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, es así que para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **11,50** días hábiles, y para “Derecho de Petición de Interés General” con **13,00** días hábiles, se dio respuesta dentro de los términos, puesto que no se superó los 15 días hábiles otorgados por la Ley.

9. Participación por localidad

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



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

Para el mes de octubre de 2023, el **38,89%** de los peticionarios, no identificaron la localidad en su solicitud, aun así las localidades más registradas fueron Ciudad Bolívar con un **16,67%**, seguido de Engativá con **11,11%**, Suba con **8,33%**, Rafael Uribe Uribe con **5,56%**, y con un

porcentaje de **2,78%** cada una, las localidades de San Cristóbal, Fontibón, Santa Fe, Usaquén, Bosa, Los Mártires y por último Chapinero.

Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACION	14	38,89%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	16,67%
10 - ENGATIVA	4	11,11%
11 - SUBA	3	8,33%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	5,56%
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,78%
09 - FONTIBON	1	2,78%
03 - SANTA FE	1	2,78%
01 - USAQUEN	1	2,78%
07 - BOSA	1	2,78%
14 - LOS MARTIRES	1	2,78%
02 - CHAPINERO	1	2,78%
Total general	36	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
(en blanco)	13	36,11%
2	8	22,22%
3	7	19,44%
4	4	11,11%
1	3	8,33%
6	1	2,78%
Total general	36	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayoría de ciudadanos (as) que corresponde al **36,11%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así las y los ciudadanos del estrato 2 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de **22,22%**.

Por otro lado, el **19,44%** dijo pertenecer al estrato 3, el **11,11%** al estrato 4, el **8,33%** señalaron pertenecer al estrato 1, y finalmente con un porcentaje de **2,78%** de los registrados indicaron pertenecer al estrato 6.

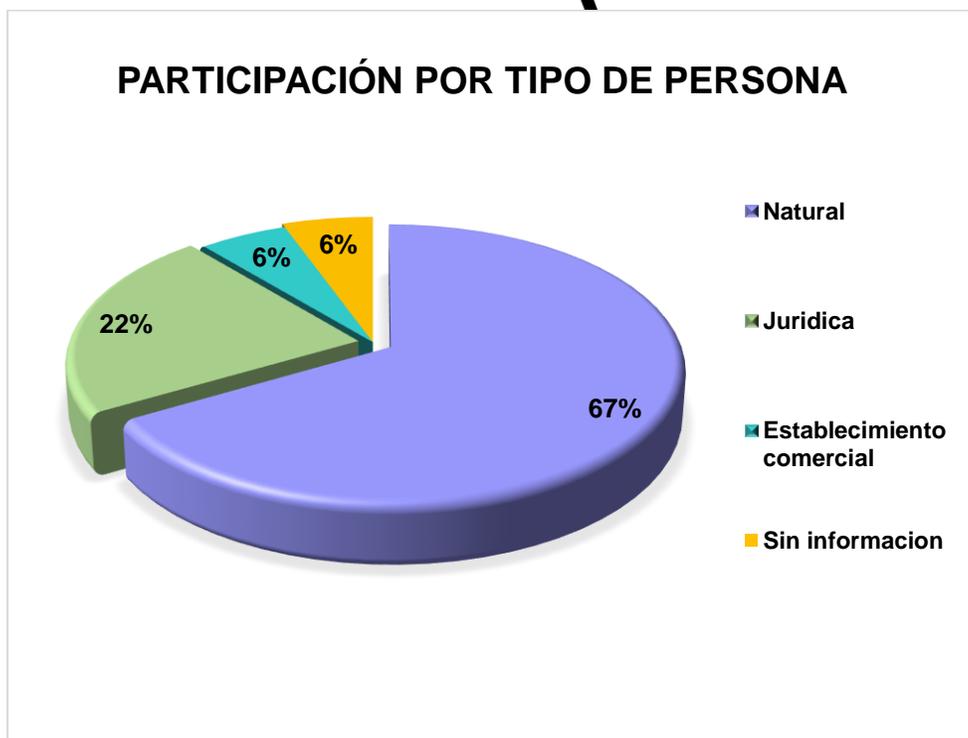
11. Participación por requirente

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

Tipo persona		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	24	67%
Jurídica	8	22%
Establecimiento comercial	2	6%
Sin información	2	6%
Total general	36	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **67%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, así mismo el **22%** se identificó como persona jurídica, un **6%** como establecimiento comercial y otro **6%**, NO se identificó en su registro.

12. Calidad de requirente

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

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Identificado	34	94%
Anónimo	2	6%
Total general	36	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de octubre de 2023 se evidenció que **treinta y cuatro (34)** personas equivalente al **94%** se identificaron con nombre propio, mientras que **dos (2)** ciudadanos (as) que corresponden al **6%** 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 octubre de 2023.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de octubre de 2023 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y seis (36) requerimientos mediante el canal WEB del sistema Bogotá Te Escucha, directamente para el IDIGER, no obstante, cincuenta y siete (57) 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.
- A diferencia del mes anterior, se puede evidenciar que los 36 requerimientos registrados en el mes de octubre, son el total de solicitudes realizadas a través del canal WEB del aplicativo Bogotá Te Escucha, que corresponde al 100%; de los (as) ciudadanos (as) que registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER, solo por medio del canal WEB.
- Las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por los ciudadanos fueron: “Consulta” y “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 44,44%, para cada uno, seguido de, “Derecho de Petición de Interés General” con un 5,56% y por último, “Solicitud de Acceso a la Información” y “Queja” con un 2,78%, cada uno, para un total del 100%.
- Se emitió respuesta definitiva a cincuenta y un (51) requerimientos, de los cuales catorce (14) son del periodo actual y treinta y siete (37) a periodos anteriores, cada uno en su totalidad pertenecen a la Oficina de Atención al Ciudadano. Cabe resaltar que este componente incluye solicitudes que fueron registradas directamente por la ciudadanía y las trasladadas por otras



entidades al IDIGER.

- Los subtemas más consultados con mayor porcentaje para el mes de octubre de 2023 fueron: “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 43,14%, “Certificación de Riesgo” con 27,45%, seguido de, “Certificación de Afectación por Emergencia y/o Desastre” con 11,76%, y “Solicitud Información Estudios y Diseños”, con un 7,84%, posteriormente, “Gestión del Talento Humano” con 5,88%, y finalmente los subtemas, “Licencias de Urbanismo y Construcción” y “Soporte Aplicativos Institucionales”, cada uno, con un 1,96%. Estas y otras consultas son las que a diario ingresan por el aplicativo, Bogotá te Escucha – SDQS, directamente para la entidad.

- Para el mes de octubre de 2023 el IDIGER trasladó catorce (14) peticiones por no ser de su competencia, de temas relacionados por los ciudadanos para otras entidades del Distrito según el requerimiento, tales como: Solicitud de estudio técnico para tala o poda de árboles por riesgo, saber si la Alcaldía puede brindar una ayuda con un permiso de construcción de emergencia, petición con respecto a que en la carrera 5 este # 31-10 sur barrio Santa Inés (vía peatonal) se está llevando una construcción sin la licencia correspondiente e incluso obstruyendo los cables de antenas y eléctricos, construcción de un conjunto en un espacio natural al respaldo de la calle 31 sur número 9 – 03, este conjunto Buenos Aires son apartamentos en San Cristóbal Sur, hacia la montaña donde habitan varias especies de aves; estas y otras solicitudes fueron recibidas y trasladadas a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de octubre de 2023, fue de 19,45 días hábiles, tiempo que aparentemente se excedió en la entidad, precisamente por la suma en el promedio general debido a la tipología de “Consulta”, que tuvo un promedio de respuesta de 26,41 días, siendo no mayor a los 30 días hábiles establecidos por ley

Con respecto a otras tipologías, tales como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con 11,50 días hábiles, y para “Derecho de Petición de Interés General” con 13,00 días hábiles, se evidencia que no superaron los 15 días hábiles según la Ley. Esto demuestra que para este periodo todos los requerimientos solicitados por la ciudadanía, fueron resueltos por el IDIGER en los tiempos establecidos.

- Por otro lado, se pudo identificar que las y los solicitantes en este mes NO dejaron un registro sobre la localidad de los hechos, con un porcentaje de 38,89% de los peticionarios, aun así de las 22 localidades que tiene el Distrito Capital, las localidades más registradas fueron: Ciudad Bolívar con un 16,67%, seguido de Engativá con 11,11%, Suba con 8,33%, Rafael Uribe Uribe con 5,56%, y con un porcentaje de 2,78% cada una, las localidades de San Cristóbal, Fontibón, Santa Fe, Usaquén, Bosa, Los Mártires y por último Chapinero.

- Con respecto a la información obtenida para la identificación del estrato, se evidencia que la mayoría de ciudadanos (as) que corresponde al 36,11% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, no registraron el estrato social al que pertenecen, aun así las y los ciudadanos del estrato 2 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de 22,22%, seguido del 19,44% que dijo pertenecer al estrato 3, el 11,11% al estrato 4, el 8,33% señalaron pertenecer



al estrato 1, y finalmente con un porcentaje de 2,78% de los registrados indicaron pertenecer al estrato 6.

- Con respecto a la participación y calidad de requirente, se evidenció que treinta y cuatro (34) personas equivalente al 94% se identificaron al registrarse, mientras que dos (2) ciudadanos (as) que corresponden al 6% al formular sus requerimientos, lo hicieron de forma anónima, así mismo del total de la población, el 67% de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, el 22% se identificó como persona jurídica, un 6% como establecimiento comercial y otro 6% no dio información en su registro.

- Finalmente El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, desde el liderazgo de La Oficina de Atención a la Ciudadanía, en articulación con las demás áreas, continuará con el desarrollo de acciones y actividades, que contribuyan a la mejora de la atención de las y los ciudadanos y de los tiempos de respuesta de las PQRSD, que resuelvan efectivamente las necesidades de la población del Distrito, desde las siguientes observaciones:

a. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.

b. Envío de alertas semanalmente mediante correo electrónico institucional, de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares, con el fin de garantizar la respuesta en términos de Ley.

c. Revisión permanente en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar la clasificación en el canal correspondiente con el número de petición, para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha, dentro de los términos establecidos.

d. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.

e. Continuar con el proceso de retroalimentación desde la Oficina de Atención al Ciudadano, para el cumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

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

a. Verificar la parametrización de los tiempos de respuesta en los casos en que las Entidades emiten respuestas parciales en el aplicativo Bogotá Te Escucha, ya que aparentemente el sistema no genera el cambio en las fechas límite de respuesta.

b. Se sugiere a la Veeduría Distrital que en los informes de PQRSD que socializan de forma periódica a las entidades, se incorpore en el ítem de análisis del promedio de respuesta, la discriminación por modalidad de petición.



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

Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro solamente de 15 días hábiles.

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

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

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

Cordialmente,

MARIA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez – Contratista Sandra Torres Rodríguez - Contratista		08/11/2023
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		09/11/2023
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.			