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

IV Trimestre de 2024

Grupo funcional de Atención a la Ciudadanía
Subdirección Corporativa

Bogotá D.C. enero 2025

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el IV Trimestre de 2024 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, 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 julio al treinta y uno (31) de diciembre del 2024**, 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

- Articulo 1 Estado social de derecho
- Articulo 2 fines esenciales del Estado
- Articulo 13
- Articulo 20
- Articulo 23 derecho a presentar peticiones respetuosas
- Articulo 74 Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos

Leyes

- **190 de 1995** "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". **Todos los artículos**
- **489 de 1998** "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" .**Artículo 4**
- **1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" .**Artículos 5,6,7,8,9, Cap. IV,V, VII**.
- **1712 de 2014** "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 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículos **11,12.**
- **1755 de 2015 "**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.**
- **1952 de 2019 "**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**

Decretos

- **2623 de 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Todo
- **847 de 2019** "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". **Todo.**
- **8293 de 2021** "Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". **Todo**

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 PQRSD 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 2024.**

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

4.1 Análisis Rezago peticiones en trámite III Trimestre 2024

En este informe se hará un análisis de los quinientos doce **(512)** radicados reportados en el informe del III trimestre de 2024 elaborado y socializado por el grupo de Atención a la Ciudadanía.

a. Estado de requerimiento reportado en trámite en el informe del II trimestre 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

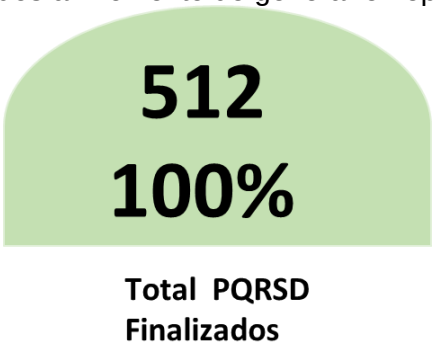
DEPENDENCIA	En trámite con fecha maxima de RTA al III trimestre 2024	En tramite con fecha posterior a III trimestre 2024	Total en trámite
DIRECCION GENERAL	1	9	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	7	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	9	12
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	4	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	0	1	1
SUBD. CORPORATIVA	3	5	8
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	8	357	365
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	1	8	9
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2	91	93
NA	0	0	0
Total General	21	491	512

Tabla No 5 Análisis Rezago peticiones en trámite III trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe III Trimestre de 2024

De los **512** radicados reportado en el informe del III trimestre de 2024 elaborado y socializado por el grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Corporativa, todos fueron finalizados en el IV Trimestre de 2024.

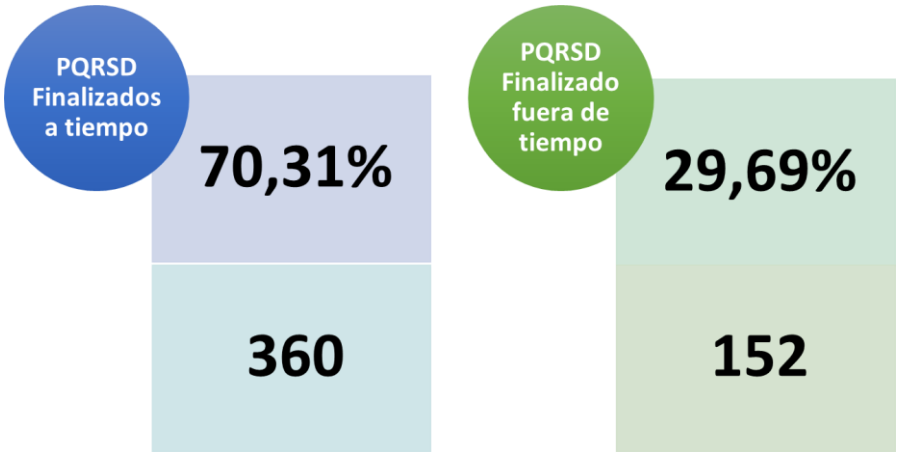
b. Porcentaje de eficacia de requerimientos reportados en trámite en el informe del II trimestre de 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

Como se observa en el siguiente gráfico, de los **512** radicados reportados en el informe trimestral de PQRSD elaborado y socializado por el grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Corporativa, todos fueron finalizados al momento de generar el reporte 8653 del sistema CORDIS.



Gráfica No 2 Análisis Rezago peticiones en trámite III Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe III Trimestre de 2024

c. Porcentaje de eficiencia de requerimientos reportados en trámite en el informe del II trimestre de 2024 socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía



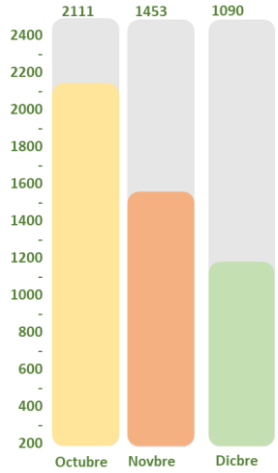
Gráfica No 3 Análisis Rezago peticiones en trámite III Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe III Trimestre de 2024

De las **512** peticiones finalizadas y reportadas en estado de trámite en el informe del III trimestre socializado por el Grupo de Atención a la Ciudadanía, 360 se finalizaron a tiempo en el sistema CORDIS y **152** fuera de tiempo.

4.2 Análisis atenciones y peticiones IV Trimestre 2024

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

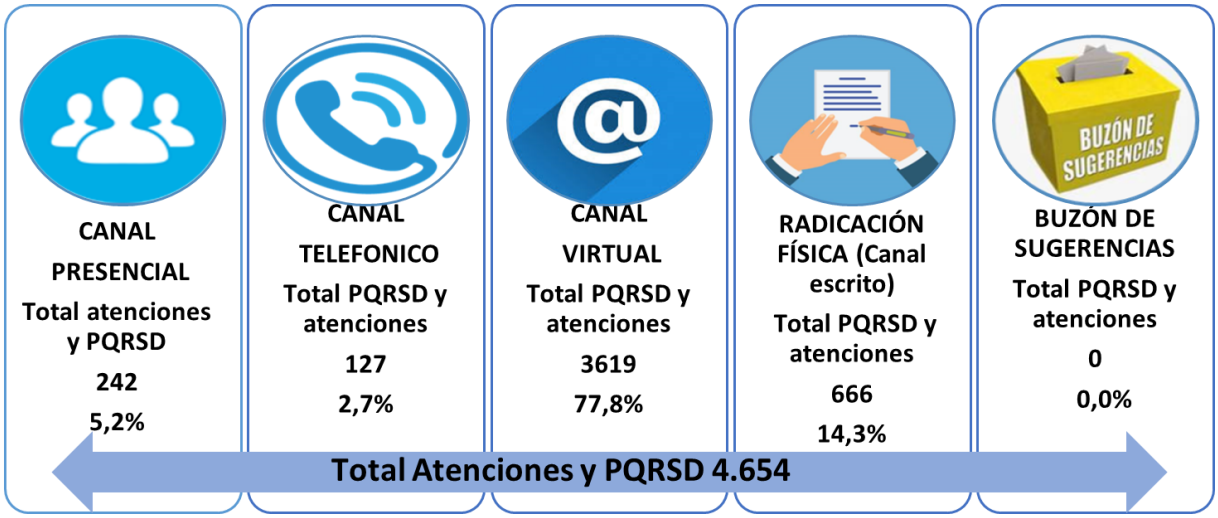
La Entidad recibió y gestionó un total de **4654** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue septiembre, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 4 PQRSD y atenciones por mes IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV Trimestre de 2024

4.3 PQRSD por canal de atención

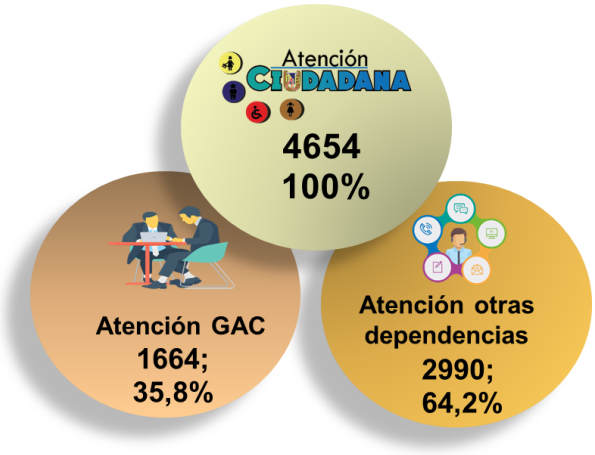
El uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 5 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención IV Trimestre de 2024

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 solitudes 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 2024 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1664** atenciones equivalentes al **35,8%** del total de atenciones y **2990** correspondiente al **64,2%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad, para un total de **4654.**



Gráfica No 6 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV Trimestre de 2024

Cabe resaltar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles[1] de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC **1175** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **489** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel, de las cuales en el sistema de correspondencia 27 de ellas se clasificaron como **NO PQRS**. Por lo anterior de los 489 peticiones recibidas por el GAC, 462 se clasificaron como PQRSD .

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre y el treinta y uno (31) de octubre de 2024 se recibieron 3452 peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, de la siguiente manera: 2990 requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y 462 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 **(3452).**

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:

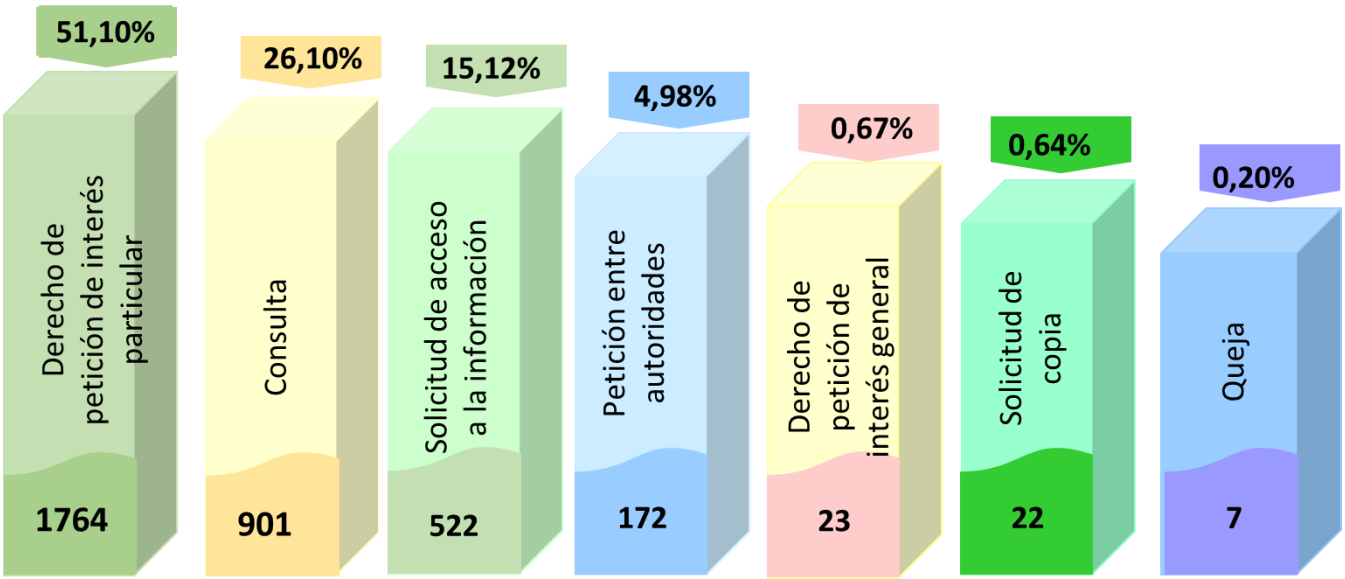
[1] *"**primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo** nivel Corresponde a PQRS o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema*

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 **3452** requerimientos registrados en el IV Trimestre como PQRSD, la distribución por modalidad se calculó con base en **tres mil cuatrocientos once (3411)** requerimientos que contaban con la información para identificar la modalidad de acuerdo con la descripción del segundo nivel del reporte 8653 y el archivo de tabla temática y **41** no se identifica la modalidad.

El **51,10%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **26,10%.**



Gráfica No 7 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

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 cuatro trimestres de análisis de las peticiones.

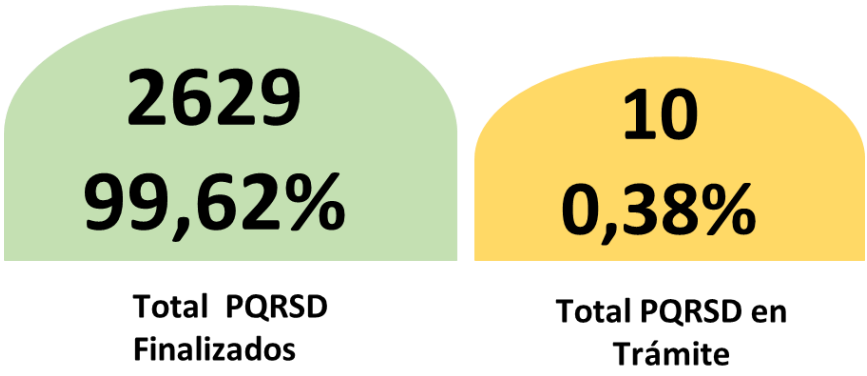
b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia[2] 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 2024, las cuales equivalen a dos mil seiscientos treinta y nueve PQRSD **(2639),** de los **(3452)** requerimientos que ingresaron durante el IV Trimestre de 2024.

La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

% 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 delperiodo analizado

En la siguiente gráfica se puede identificar que, para este periodo, dos mil seiscientos dieciocho **(2629)** fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.62%,** encontrándose en trámite diez **(10)** peticiones que equivalen a **0.38%.**



Gráfica No.8 Porcentaje de eficacia PQRSD IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

Por otra parte, se indica que de acuerdo con el reporte 8653 el total general de los requerimientos clasificados como PQRSD, que se encuentran en trámite y sin asignar corresponde a ciento setenta y cinco (175) solicitudes, las cuales serán analizadas en el siguiente informe trimestral.

DEPENDENCIA	En trámite con fecha máxima de RTA al 31 diciembre 2024	En trámite con fecha posterior a al 31 diciembre 2024	Total en trámite
DIRECCION GENERAL	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1

[2] 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/

DEPENDENCIA	En trámite con fecha máxima de RTA al 31 diciembre 2024	En trámite con fecha posterior a al 31 diciembre 2024	Total en trámite
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	0	0	0
SUBD. CORPORATIVA	0	4	4
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	9	148	157
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	0	2	2
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	11	11
NA	0	0	0
Total General	10	165	175

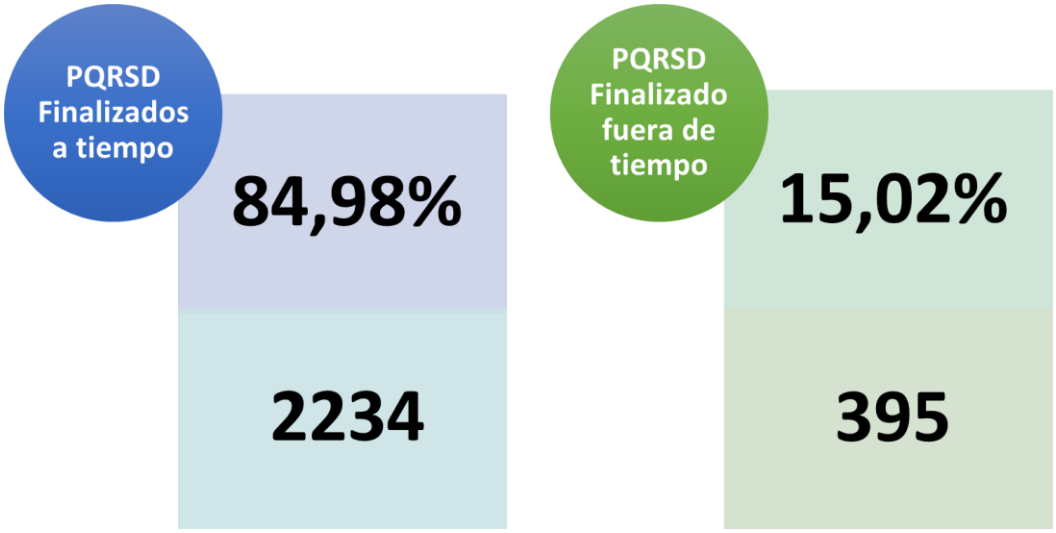
c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el IV Trimestre de 2024 en el IDIGER el índice de eficiencia[3], 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 2024,** se calcularon con la siguiente fórmula:

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

Encontrando que de las **2629** solicitudes finalizadas el **84,98%** equivalente a **2234** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna y el **15,02%** equivalente a **395** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.

[3] 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/



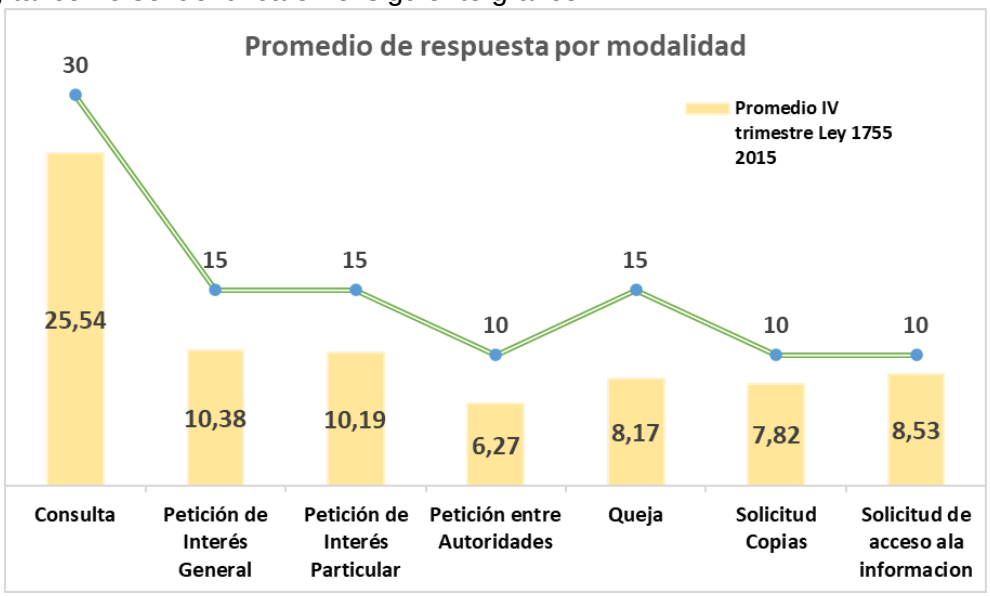
Gráfica No.9 Porcentaje de Eficiencia PQRSD IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el IV Trimestre de 2024 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **31 de diciembre de 2024** 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 **2629** requerimientos registrados como PQRSD y finalizados con fecha máxima de respuesta a 31 de diciembre de 2024, solamente **2597** 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 **2597** 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 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024 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 2024; el **60,44%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.

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
DIRECCION GENERAL	58	0	58	0	52	6	0	2,20%	100,00%	89,66%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	45	0	45	0	36	9	0	1,71%	100,00%	80,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	156	1	155	0	113	42	0	5,91%	99,36%	72,90%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	0	12	0	12	0	0	0,45%	100,00%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	2	0	2		0	0,08%	100,00%	100,00%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	127	0	127	0	127		0	4,81%	100,00%	100,00%
SUBD. CORPORATIVA	83	0	83	0	63	20	0	3,15%	100,00%	75,90%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1595	9	1586	0	1325	261	0	60,44%	99,44%	83,54%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	201	0	201	0	170	31	0	7,62%	100,00%	84,58%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	359	0	359	0	333	26	0	13,60%	100,00%	92,76%
NA	1		1	0	1			0,04%	100,00%	100,00%
Total General	**2639**	**10**	**2629**	**0**	**2234**	**395**	**0**	**100,00%**	**99,62%**	**84,98%**

Tabla No 1. Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **2639** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

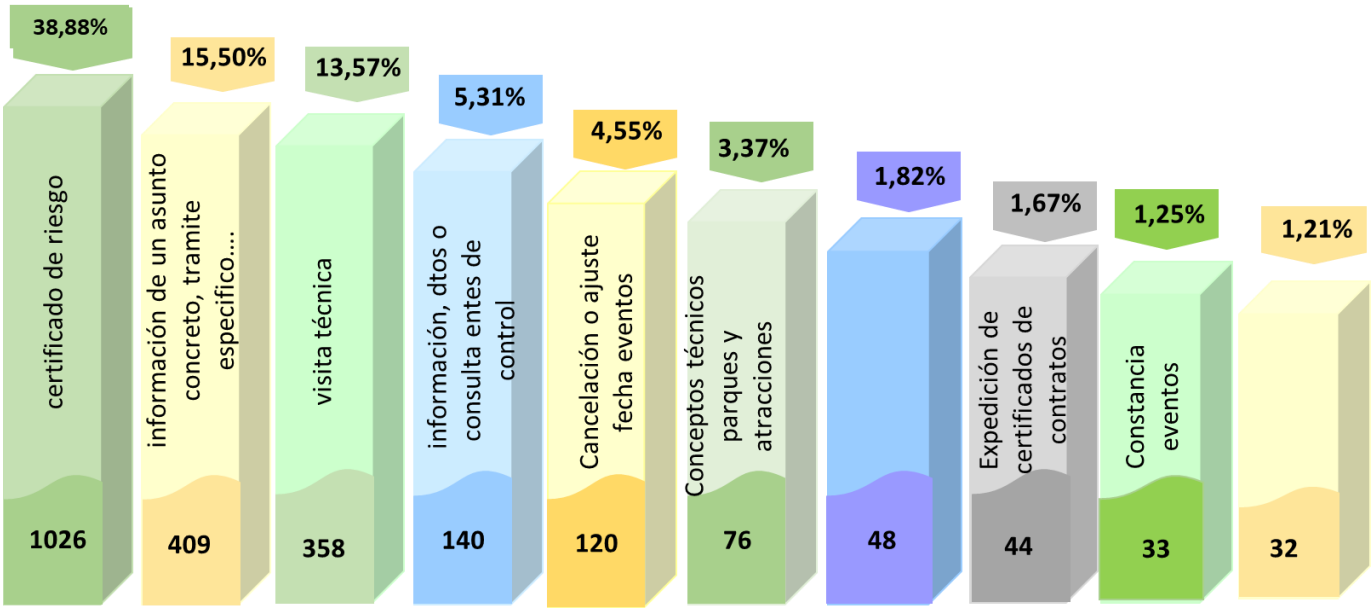
Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin Asignar	Total con respuesta opOrtuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
DIRECCIÓN GENERAL	***58***	***0***	***58***	***0***	***52***	***6***	***100,0%***	***89,7%***
DIRECCION GENERAL	58	0	57	0	52	6	98,3%	**91,2%**
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	***45***	***0***	***45***	***0***	***36***	***9***	***100,0%***	***80,0%***
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	45	0	45	0	36	9	100,0%	**80,0%**
OFICINA ASESORA JURÍDICA	***156***	***1***	***155***	***0***	***113***	***42***	***99,4%***	***72,9%***
GESTION CONTRACTUAL	52	0	52	0	47	5	100,0%	**90,4%**
GESTION PRECONTRACTUAL	18	1	17	0	11	6	94,4%	**64,7%**
GESTION PREDIAL	37		37	0	20	17	100,0%	**54,1%**
OFICINA ASESORA JURIDICA	49		49	0	35	14	100,0%	**71,4%**
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	***12***	***0***	***12***	***0***	***12***	***0***	***100,0%***	***100,0%***
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	0	12	0	12	0	100,0%	**100,0%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO	***2***	***0***	***2***	***0***	***2***	***0***	***100,0%***	***100,0%***
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		2	0	2	0	100,0%	**100,0%**
OFICINA TICS	***127***	***0***	***127***	***0***	***127***	***0***	***100,0%***	***100,0%***
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	127		127	0	127	0	100,0%	**100,0%**
SUBD. CORPORATIVA	***83***	***0***	***83***	***0***	***63***	***20***	***100,0%***	***75,9%***
ALMACEN	1	0	1	0		1	100,0%	**0,0%**
GESTION ADMINISTRATIVA	5	0	5	0	2	3	100,0%	**40,0%**
GESTION DOCUMENTAL	11		11	0	11		100,0%	**100,0%**
GESTION TALENTO HUMANO	28	0	28	0	20	8	100,0%	**71,4%**
PAGOS	7	0	7	0	7		100,0%	**100,0%**
PRESUPUESTO	1		1			1	100,0%	**0,0%**
SUBD. CORPORATIVA	30	0	30	0	23	7	100,0%	**76,7%**
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	***1595***	***9***	***1586***	***0***	***1325***	***261***	***99,4%***	***83,5%***
ASISTENCIA TECNICA	518	7	511	0	338	173	98,6%	66,1%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	132		132	0	111	21	100,0%	84,1%

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
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	852		852	0	822	30	100,0%	96,5%
ESCENARIOS DE RIESGO	39		39	0	15	24	100,0%	38,5%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	17		17	0	17		100,0%	100,0%
MONITOREO DE RIESGO	20		20	0	16	4	100,0%	80,0%
SIG	2		2			2	100,0%	0,00%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	15	2	13	0	6	7	86,7%	46,2%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	***201***	***0***	***201***	0	***170***	***31***	***100,0%***	***84,6%***
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	36	0	36	0	28	8	100,0%	77,8%
EDUCACION E INVESTIGACION	17		17		16	1	100,0%	94,1%
GESTION LOCAL	55		55		45	10	100,0%	81,82%
OBRAS DE MITIGACION	28		28	0	20	8	100,0%	71,4%
REASENTAMIENTOS	49		49	0	46	3	100,0%	93,9%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	5		5		5		100,0%	100,00%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	11		11	0	10	1	100,0%	90,9%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	***359***	***0***	***359***	***0***	***333***	***26***	***100,0%***	***92,8%***
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	27		27	0	24	3	100,0%	88,9%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	227	0	227	0	223	4	100,0%	98,2%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	18		18	0	11	7	100,0%	61,1%
SERVICIOS DE LOGISTICA	3		3	0	1	2	100,0%	33,3%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	34		34	0	27	7	100,0%	79,4%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	26		26	0	25	1	100,0%	96,2%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	24		24	0	22	2	100,0%	91,7%
NA	***1***	***0***	***1***	***0***	***1***	***0***	***100,0%***	***100,0%***
Total general	***2639***	***10***	***2629***	***0***	***2234***	***395***	***99,62%***	***84,98%***

Tabla No.2 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

f. Comportamiento por temática

Durante el IV Trimestre de 2024 del total de los **2639** PQRSD recibidos, el **86,62%** (2286) de requerimientos se compilan principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo **el certificado de riesgo** el que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **38,88%** como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

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.

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud de certificado de riesgo	1026	38,88%	1026	986	40	**100,0%**	**96,1%**
Solicitando información de un asunto concreto, tramite especifico, acto o actuación administrativa	409	15,50%	407	276	131	**99,5%**	**67,8%**
Solicitud de visita técnica	358	13,57%	352	229	123	**98,3%**	**65,1%**
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	140	5,31%	139	114	25	**99,3%**	**82,0%**

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
cancelación o ajuste fecha eventos aglomeraciones	120	4,55%	120	117	3	**100,0%**	**97,5%**
Solicitud conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	76	2,88%	76	76		**100,0%**	**100,0%**
Actualización de datos	48	1,82%	48	48		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de expedición de certificados de contratos	44	1,67%	44	43	1	**100,0%**	**97,7%**
Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones	33	1,25%	33	33		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de constancias de registro o participación	32	1,21%	32	32		**100,0%**	**100,0%**
Requerimientos anteriores a la compra	24	0,91%	24	14	10	**100,0%**	**58,3%**
Solicitud de copia de documentos	22	0,83%	22	17	5	**100,0%**	**77,3%**
Solicitud información del simulacro distrital	21	0,80%	21	18	3	**100,0%**	**85,7%**
Continuidad del proceso de adquisición predial	20	0,76%	20	19	1	**100,0%**	**95,0%**
Solicitud de conceptos técnicos para licencias de urbanización y construcción	19	0,72%	18	9	9	**94,7%**	**50,0%**
remisión de los ajustes a los conceptos técnicos	16	0,61%	16	16		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	15	0,57%	15	12	3	1	**80,0%**
Solicitud visita verificación	13	0,49%	13	13		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de adecuación de predios desocupados	12	0,45%	12	10	2	**100,0%**	**83,3%**
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	12	0,45%	12	6	6	1	**50,0%**
Solicitud de creación de usuario	12	0,45%	12	12		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud prorroga visita verificación	9	0,34%	9	9		**100,0%**	**100,0%**
Recuperación de contraseña	9	0,34%	9	9		**100,0%**	**100,0%**
Remite solicitud del sindicato	8	0,30%	8	7	1	**100,0%**	**87,5%**

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitudes de la comunidad y entidades relacionadas con los predios adecuados por el IDIGER.	8	0,30%	8	5	3	**100,0%**	**62,5%**
Solicitud información programa de reasentamiento de parte de particulares	8	0,30%	8	6	2	**100,0%**	**75,0%**
Solicitud de concepto técnico proyectos públicos	8	0,30%	8	7	1	**100,0%**	**87,5%**
Requerimientos posteriores a la adquisición del predio	7	0,27%	7	5	2	**100,0%**	**71,4%**
Solicitud de Información de escenarios de riesgo	7	0,27%	7	4	3	**100,0%**	**57,1%**
Remite Circular que traslada derecho de petición	7	0,27%	7	6	1	**100,0%**	**85,7%**
Remite manifestación de inconformidad	6	0,23%	6	6		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud certificado de afectación por emergencia o desastre	6	0,23%	6	5	1	**100,0%**	**83,3%**
Solicitud asesoría PEC eventos permanentes	6	0,23%	6	5	1	**100,0%**	**83,3%**
Solicitud del concepto técnico amenaza ruina	6	0,23%	6	6		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de información hidrometeorologica y sísmica	5	0,19%	5	5		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	5	0,19%	5	4	1	**100,0%**	**80,0%**
Solicitud que no es competencia del IDIGER	5	0,19%	5	1	4	**100,0%**	**20,0%**
Solicitud información eventos de aglomeraciones	4	0,15%	4	4		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud mantenimiento de predios	4	0,15%	4	4		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud información programa de reasentamiento por particulares	4	0,15%	4	4		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de capacitación para el manejo de emergencias	4	0,15%	4	4		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de concepto técnico para la adopción de planes parciales	3	0,11%	3	1	2	**100,0%**	**33,3%**
PETICIONES DE INFORMACION	3	0,11%	3	1	2	**100,0%**	**33,3%**
Remisión renuncia voluntaria	3	0,11%	3	3		**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 información entes de control programa de reasentamiento	3	0,11%	3		3	**100,0%**	**0,0%**
Solicitud conceptos técnicos eventos aglomeraciones	3	0,11%	3	3		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de información programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	2	0,08%	2	2		**100,0%**	**100,0%**
CERTIFICADO DE RIESGO	2	0,08%	2	2		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud préstamo elementos	2	0,08%	2	1	1	**100,0%**	**50,0%**
Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria entidades -SDGR-CC	2	0,08%	2	2		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud revisión Estudio Fase I, Fase II	2	0,08%	2	1	1	**100,0%**	**50,0%**
PETICION ENTRE AUTORIDADES	2	0,08%	2	1	1	**100,0%**	**50,0%**
Peticiones particulares del proceso de adquisición predial	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud ampliación de plazo entrega de elementos y/o suministros	1	0,04%	1		1	**100,0%**	**0,0%**
Seguimiento a los planes distritales	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de mantenimiento de obras ejecutadas por el IDIGER	1	0,04%	1		1	**100,0%**	**0,0%**
Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SUREí	1	0,04%	1		1	**100,0%**	**0,0%**
Solicitud de estudios y diseños	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
remisión PEC eventos permanentes	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud nuevas ocupaciones	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Seguimiento a la política publica	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%**

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Radicación de paz y salvos	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de certificaciones laborales	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Solicitud de intervención en la reduccion y mitigación de riesgos	1	0,04%	1	1		**100,0%**	**100,0%**
Total general	**2639**	**100,%**	**2629**	**2234**	**395**	**99,62%**	**84,98%**

Tabla No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema IV Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS IV Trimestre de 2024

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

Teniendo en cuenta la definición enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General dela 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**",** en el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2024 en la entidad fueron recibidas cinco (5) solicitudes tipificadas como queja, todas corresponden a esta temática, fueron respondidas dentro de los términos de ley y el análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2024ER21712	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	6/11/2024	25/11/2024	2024EE20660	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que es una acción de tutela.
2024ER20992	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	29/10/2024	29/10/2024	NA	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que entregan documentos.

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2024ER19864	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	11/10/2024	24/10/2024	2024EE18624	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando inconformidad por el servicio no prestado.
2024ER19810	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10/10/2024	23/10/2024	2024EE18477	**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 funcionario.
2024ER19002	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2/10/2024	3/10/2024	2024EE16976	**El objeto de la petición NO** corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones del concejo y o administración de un conjunto residencial.

Tabla No.4 Consolidado de quejas recibidas IV Trimestre 2024
Fuente: Reporte generado por CORDIS IV Trimestre 2024

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

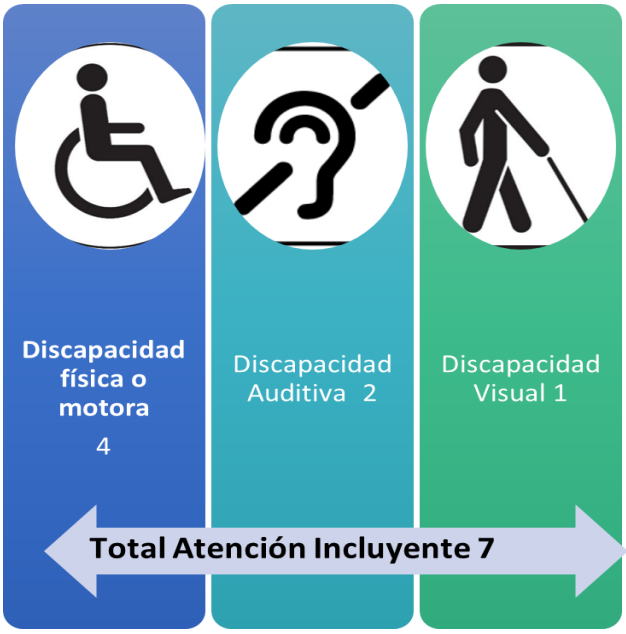
En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: *"(…) el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la* ***prestación indebida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

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024, **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 **siete (7) 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 2024
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el IV Trimestre de 2024

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.

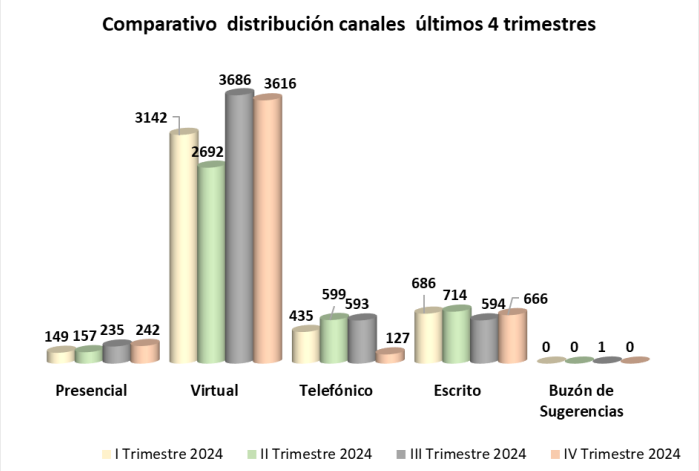
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

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 2024	149	3142	435	686	**0**
II Trimestre 2024	157	2692	599	714	**0**
III Trimestre 2024	235	3686	593	594	**1**
IV Trimestre 2024	242	3616	127	666	0

Tabla No.5 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención IV Trimestre 2023 y I, II, IV Trimestre 2024

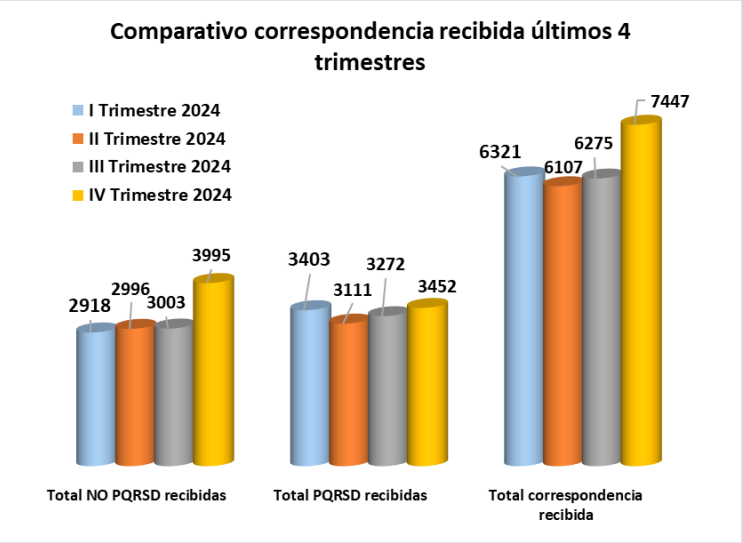
Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.



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 2023 y I, II, IV Trimestre 2024

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

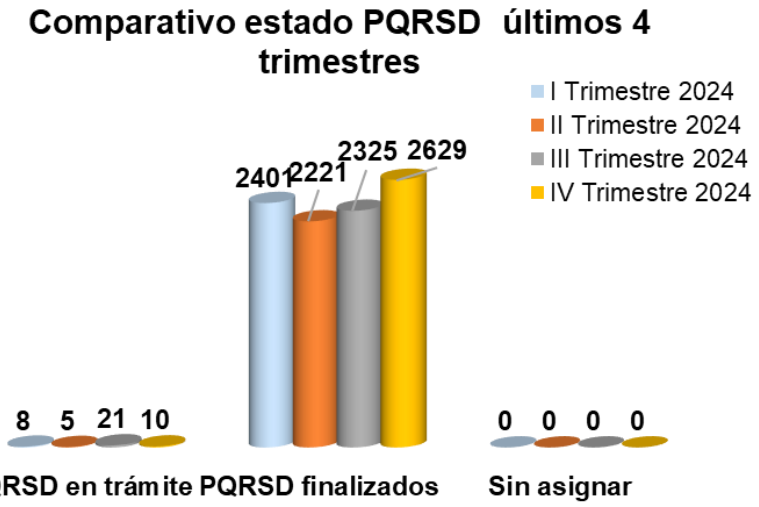
A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante los cuatro trimestres de 2024, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos en el IV Trimestre de 2024, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD.**



Gráfica No.14 Comparativo correspondencia recibida IV Trimestre 2023 y I,II, IV Trimestres 2024
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV Trimestre vigencia 2024 e informes de PQRSD del IV Trimestre 2023 y I, II Trimestre 2024

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 últimos cuatro trimestres de 2024, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el II Trimestre de 2024 con cinco **(5)** requerimientos y el IV Trimestre de 2024 reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **2629** 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 2024 e informes de PQRSD IV Trimestre de 2023 y I, II Trimestre 2024

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

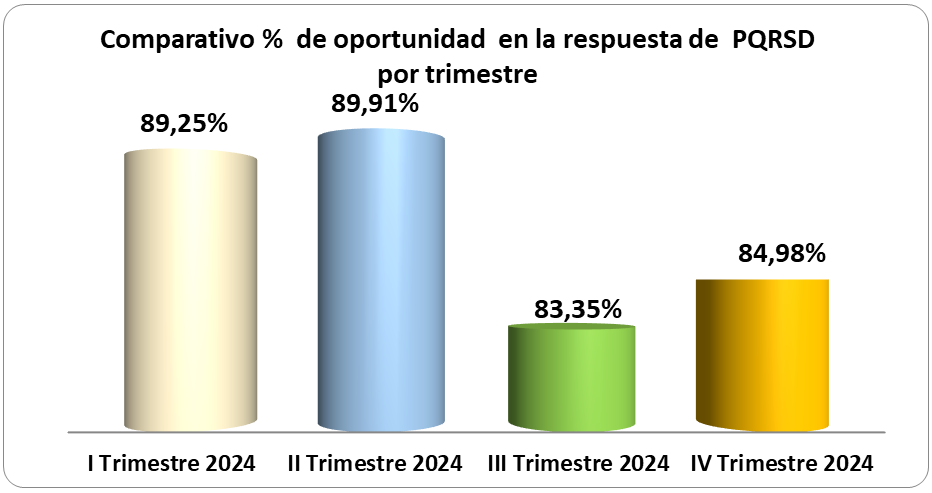
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos

identificados 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 culminacion en CORDIS	Total PQRSD Finalizados	porcentaje de rta oportuna
I Trimestre 2024	2143	255	3	2401	**89,25%**
II Trimestre 2024	1997	224	0	2221	**89,91%**
III Trimestre 2024	1938	387	0	2325	**83,35%**
IV Trimestre 2024	2234	395	0	2629	**84,98%**

Tabla No. 6 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 2024 e informes de PQRSD del IV Trimestre 2023 y I, II Trimestre 2024

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 2024 con un **89,91%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el III Trimestre de 2024 con el **83,35%.** El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **87,83%.**



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 2024 e informes de PQRSD del IV Trimestre 2023 y I,II Trimestre 2024

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **4654** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **77,8%** equivalente a **3619** solicitudes.

- Del universo de los **4654** registros, el **35,8%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante los canales virtual, telefónico y presencial.

- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés

particular, con el **51,10%.**

- El **60,44%** 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 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 2024 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD con un **89,91%**

- Se recomienda a contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, verificar la modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición a una temática que no corresponde.

- Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, así como las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de esta para optimizar el manejo de la herramienta.

- El Grupo de Atención a la Ciudadanía recomienda a todos los colaboradores de la entidad la apropiación, uso óptimo del sistema de gestión documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición y así evitar rezagos para los siguientes periodos.

- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.

- **Se sugiere a los colaboradores** por ser la primera línea de defensa, identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes que le son asignadas y a la clasificación de tipologías de las solicitudes en el sistema de correspondencia.

- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía en la Entidad.

- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a 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 incorpore en el módulo de inducción y reinducción, el módulo para el manejo de peticiones ciudadanas creado por el grupo de atención a la ciudadanía, como herramienta de conocimiento para 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.

- Se sugiere al grupo de radicación identificar acciones que permitan optimizar la clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad.

OLGA YAMILE GONZALEZ FORERO
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano
Revisó: Angélica María Rico Sánchez Abogada Contratista Subdirección Corporativa