



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER -

Informe mensual de PQRSD febrero 2025

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 28 de febrero de 2025.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por 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 febrero de 2025.

En el mes febrero se analizaron **ochocientos doce (812)** 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 febrero de 2025.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **Cincuenta y tres (53)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se



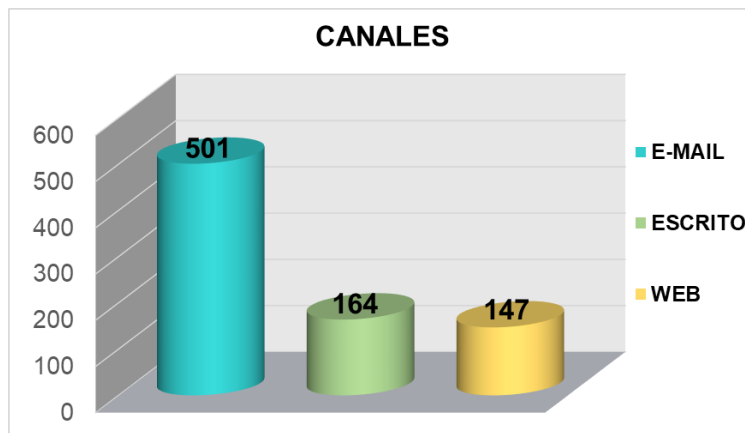
tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	812	94%
Recibidas	53	6%
Total General	865	100%

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de febrero de 2025.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

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 febrero de 2025.

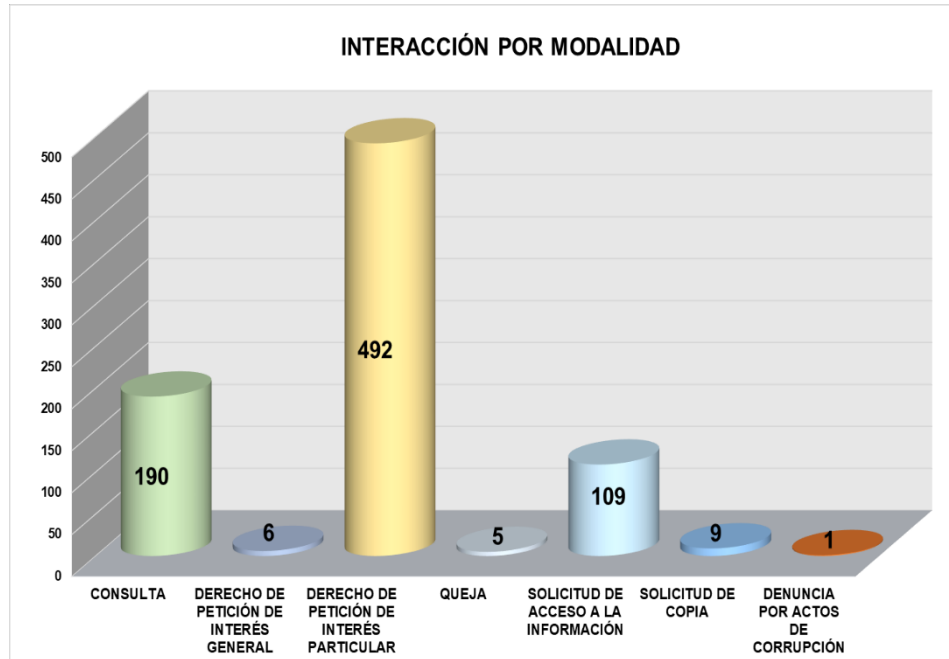
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de febrero **501** personas correspondientes al **62%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **164** representados con el **20%** por canal Escrito y **147** correspondiente al **18%** mediante el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	501	62%
ESCRITO	164	20%
WEB	147	18%
TOTAL	812	100%

Tabla No. 2. Total, de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de febrero de 2025.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

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 febrero de 2025.

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	492	60,59%
CONSULTA	190	23,40%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	109	13,42%
SOLICITUD DE COPIA	9	1,11%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	0,74%
QUEJA	5	0,62%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,12%
Total general	812	100%

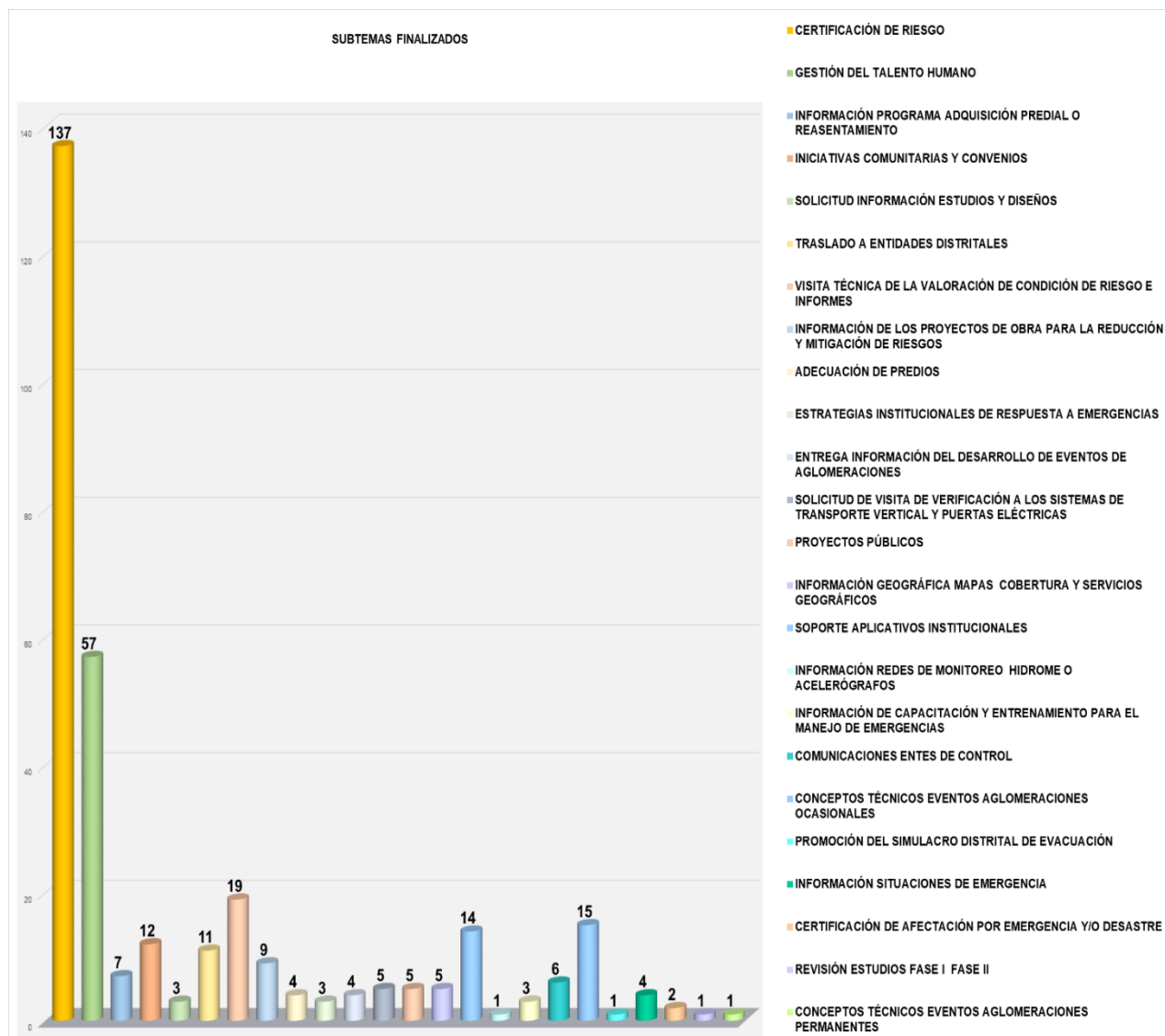
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de febrero de 2025 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **60,59%**, “Consulta” con el **23,40%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,42%**, “Solicitud de copia” con el **1,11%**, “Derecho de petición general” con el **0,74%**, “Queja” con el **0,62%** y “ Denuncia por actos de corrupción” con el **0,12%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **Trecientos veintinueve (329)** 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 febrero y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	137	41,64%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	57	17,33%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	19	5,78%
CONCEPTOS TÉCNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	15	4,56%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	14	4,26%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	12	3,65%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	3,34%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	9	2,74%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	7	2,13%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	6	1,82%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	5	1,52%
PROYECTOS PÚBLICOS	5	1,52%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	5	1,52%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	4	1,22%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	4	1,22%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	4	1,22%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	3	0,91%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	3	0,91%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	3	0,91%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2	0,61%
INFORMACIÓN REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELERÓGRAFOS	1	0,30%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	1	0,30%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I FASE II	1	0,30%
CONCEPTOS TÉCNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES PERMANENTES	1	0,30%
TOTAL GENERAL	329	100%

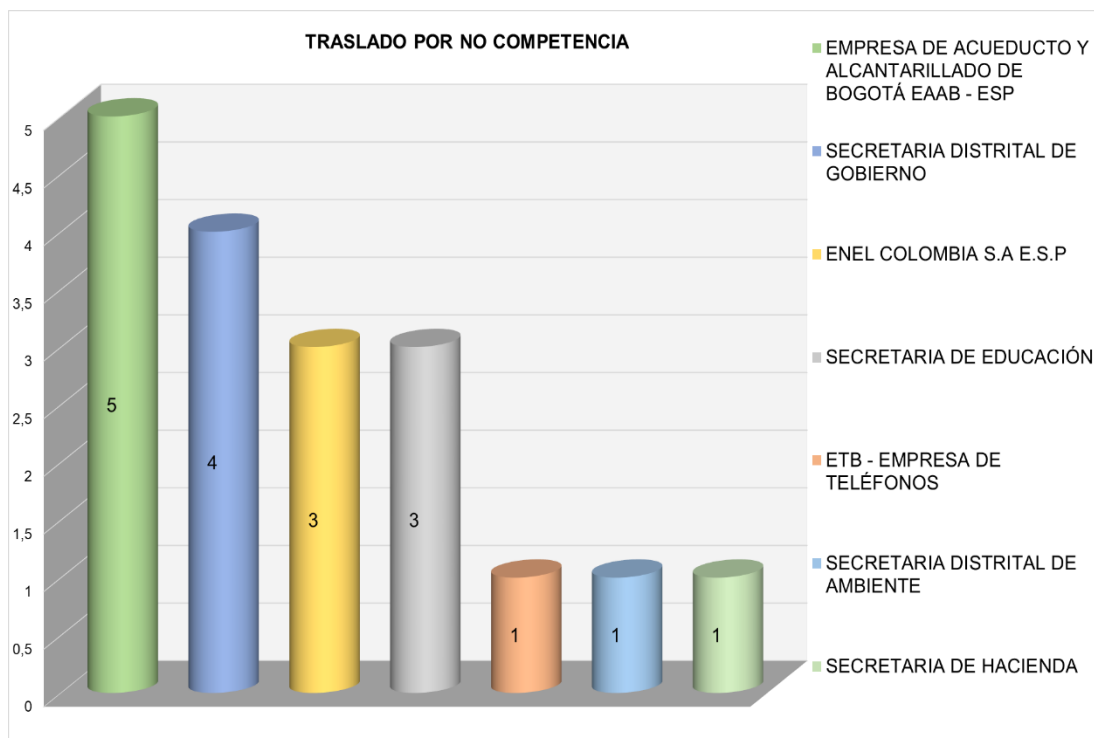
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de febrero de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **41,64%**.

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 febrero de 2025.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de febrero de 2025 el IDIGER trasladó por no competencia **Dieciocho (18)** peticiones relacionadas en temas tales como: socavón causado por trabajos de la Empresa de Acueducto, limpieza y mantenimiento del río Arzobispo, Poste en peligro de caerse, afectación a la tranquilidad los residentes debido al uso del Estadio El Campin para eventos deportivos, riesgo por bloqueo de salidas de emergencia en una iglesia, Seguridad y movilidad escolar.

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	%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	5	27,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	22,22%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	3	16,67%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	16,67%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1	5,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	5,56%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	5,56%
Total general	18	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

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 febrero como de periodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	157	50,5%
Oficina Jurídica	59	19,0%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público	19	6,1%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	14	4,5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	13	4,2%
Conceptos para Proyectos Públicos	11	3,5%
Reasentamientos	7	2,3%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	6	1,9%
Obras de Mitigación	6	1,9%
Subdirección Corporativa	5	1,6%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	5	1,6%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	4	1,3%
Dirección General	3	1,0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,3%
Educación e Investigación	1	0,3%
Total general	311	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.



En el mes de febrero el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **trescientos once (311) requerimientos** ingresados en el periodo actual, las **5** dependencias con más cierres en el periodo actual fueron: Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con **157** requerimientos, Oficina jurídica con **59** requerimientos, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público con **19** peticiones, Oficina tecnologías de información y comunicaciones **14** peticiones y Subdirección para el manejo de emergencias y desastres con **13** requerimientos.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	164	58%
Oficina Jurídica	39	14%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	18	6%
Conceptos para Proyectos Públicos	16	6%
Asistencia Técnica	11	4%
Reasentamientos	8	3%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	8	3%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	5	2%
Obras de Mitigación	5	2%
Subdirección Corporativa	3	1%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	3	1%
Oficina Asesora de Planeación	3	1%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	2	1%
Total general	285	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **Doscientos ochenta y cinco (285)** 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 febrero de 2025, fue de **10,50** días incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Asistencia técnica	36,20	30,00						35,64
Conceptos para proyectos públicos	11,50	11,00	11,71					11,67
Dirección general						6,00		6,00
Reasentamientos			7,17			8,78		8,13
Subdirección corporativa			12,00	9,00		7,17		8,00
Subdirección de análisis de riesgo y efectos de cambio climático	20,25	5,00	8,90			9,95	9,67	11,19
Subdirección de reducción del riesgo y adaptación al cambio climático			9,00			8,67		8,78
Subdirección para el manejo de emergencias y desastres		10,00	4,50	16,00		6,30	9,00	6,38
Oficina jurídica	21,00	14,00	8,25			7,80		8,42
Oficina tecnologías de información y comunicaciones			1,45			9,40		3,94
Adecuación de predios y recuperación de suelos			7,33		5,00			6,75
Oficina asesora de planeación						5,00		5,00
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	15,43		2,08			4,00		10,43
Sistema de transporte vertical y puertas eléctricas	8,29	13,00	7,00					8,50
Obras de mitigación						11,27		11,27
Educación e investigación						10,00		10,00
Total general	19,76	13,83	8,36	12,50	5,00	8,63	9,50	10,50

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

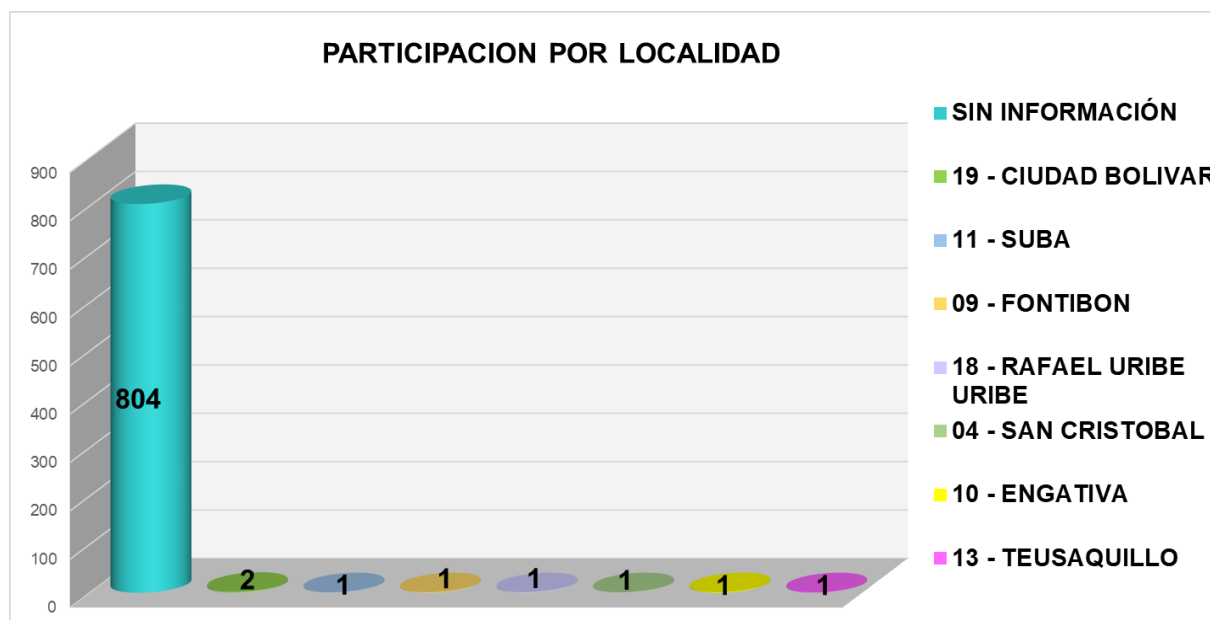
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.



Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **19,76** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **13,83** días “Derecho de Petición de Interés Particular” con **8,36** días hábiles, “Queja” **12,50** días hábiles, “Reclamo” con **5,00** días, “Solicitud de Acceso a la Información” con **8,63** días hábiles, “Solicitud de copia” con **9,50** días hábiles.

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. 6 Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

Para el mes de febrero de 2025, el **99,01%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Ciudad Bolívar con el **0,25%** con 2 requerimientos y Suba, Fontibón, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Engativá, Teusaquillo con el **0,12%** cada uno con un requerimiento.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	804	99,01%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	2	0,25%



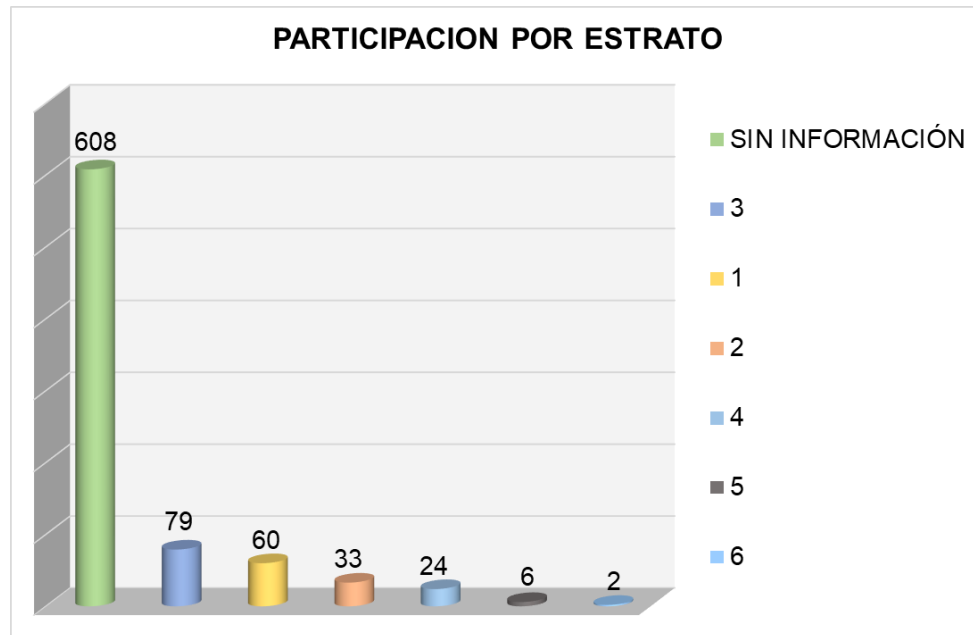
11 - SUBA	1	0,12%
09 - FONTIBÓN	1	0,12%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,12%
04 - SAN CRISTÓBAL	1	0,12%
10 - ENGATIVÁ	1	0,12%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,12%
Total general	812	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

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 febrero de 2025:



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General para febrero de 2025.

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	608	74,88%
3	79	9,73%
1	60	7,39%



2	33	4,06%
4	24	2,96%
5	6	0,74%
6	2	0,25%
Total general	812	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en febrero el **74,88%** de los ciudadanos (as) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de las personas que relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **9,73%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **7,39%** al estrato 1, el **4,06%** al estrato 2, el **2,96%** al estrato 4, el **0,74%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,25%**.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de febrero de 2025 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

TIPO DE PERSONA		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
Natural	446	55%
Jurídica	346	43%
Sin información	18	2%
Establecimiento comercial	2	0%
Total general	812	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **55%** de las personas se identificaron como persona natural, el **43%** como persona jurídica, el **2%** no se identificó en su registro, y el **0%** indico ser un Establecimiento comercial.

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 febrero.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	794	98%
ANÓNIMO	18	2%
Total general	812	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

En el mes de febrero de 2025 se evidenció que **setecientos noventa y cuatro (794)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **dieciocho (18)** ciudadanos (as) que corresponde al **2%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.



Gráfica No. 9 Participación por calidad de requirente.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para febrero de 2025.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de febrero de 2025 hubo un registro por parte de la ciudadanía de ochocientos doce (812) requerimientos. No obstante, cincuenta y tres (**53**) 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 febrero de Bogotá.
- En el mes de febrero **501** personas correspondientes al **62%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **164** representados con el **20%** por canal Escrito y **147** correspondiente al **18%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de febrero de 2025 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **60,59%**, “Consulta” con el **23,40%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,42%**, “Solicitud de copia” con el **1,11%**, “Derecho de petición de interés general” con el **0,74%**, “Queja”, con el **0,62%** y “Denuncia por actos de corrupción” con el **0,12%**.
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de febrero de 2025 fue, “Certificación de Riesgo” con **41,64%**.
- En febrero el **74,88%** de los ciudadanos (as) que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, de las personas que relacionaron algún estrato se pudo identificar que el **9,73%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **7,39%** al estrato 1, el **4,06%** al estrato 2, el **2,96%** al estrato 4, el **0,74%** con el estrato 5 y con el estrato 6 el **0,25%**.



- El IDIGER trasladó por no competencia **Dieciocho (18)** peticiones relacionadas en temas tales como: socavón causado por trabajos de la Empresa de Acueducto, limpieza y mantenimiento del río Arzobispo, Poste en peligro de caerse, afectación a la tranquilidad los residentes debido al uso del Estadio El Campin para eventos deportivos, riesgo por bloqueo de salidas de emergencia en una iglesia, Seguridad y movilidad escolar.

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.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de febrero de 2025, fue de **10,50** días incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta.

- Se evidenció que **Setecientos noventa y cuatro (794)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **dieciocho (18)** ciudadanos (as) que corresponde al **2%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente.

- Por último, El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, a través del grupo de Atención a la Ciudadanía, y en coordinación con las demás áreas, seguirá desarrollando acciones y actividades, para mejorar la atención a los ciudadanos (as) y 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 constante a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
- b. Envío semanal por 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 Continuada en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para su 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 a la Ciudadanía, 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 repuesta 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 31 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.veeduriadistrital.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 con 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,

OLGA YAMILE GONZÁLEZ FORERO
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Hector Camilo Villanueva - Técnico Contratista		12/03/2025
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		12/03/2025
Revisó 2:	Angélica María Rico Sanchez - Abogada Contratista Subdirección Corporativa		
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.			