



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
- IDIGER -
Informe mensual de PQRSD marzo 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 marzo 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 marzo de 2025.

En el mes marzo se analizaron **setecientos sesenta y seis (766)** 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 marzo de 2025.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2025.

Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y nueve (79)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se

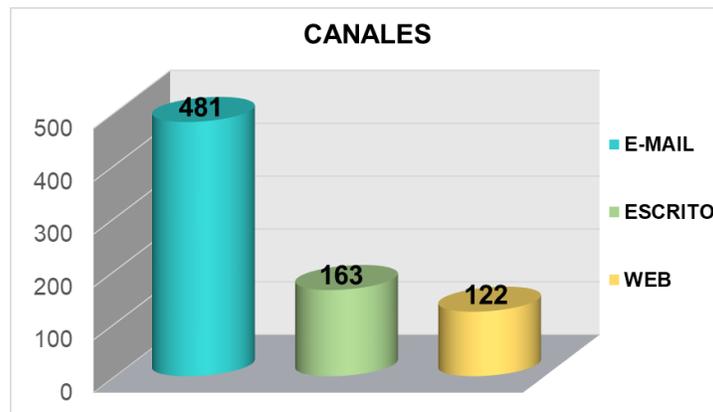
tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	766	91%
Recibidas	79	9%
Total General	845	100%

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

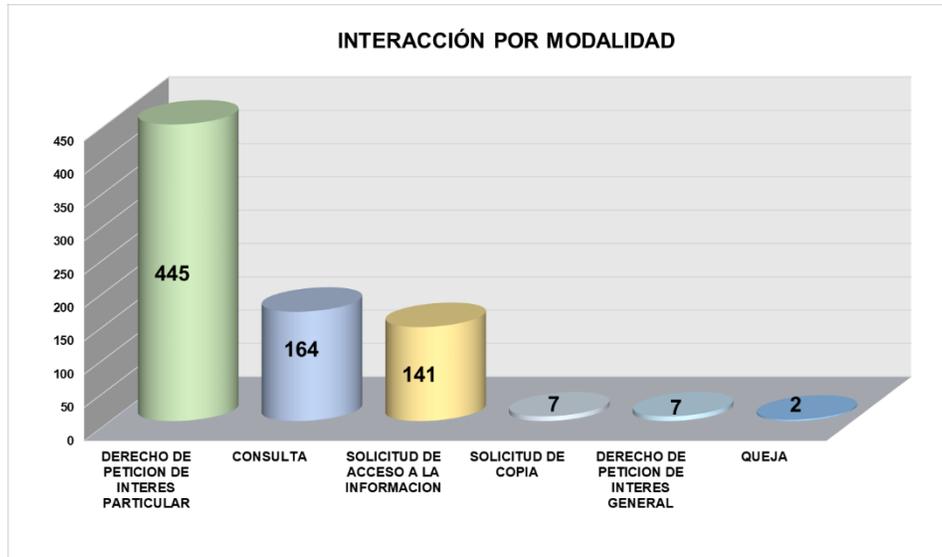
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de marzo **481** personas correspondientes al **63%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **163** representados con el **21%** por canal Escrito y **122** correspondiente al **16%** mediante el canal WEB.

INTERACCION POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	481	63%
ESCRITO	163	21%
WEB	122	16%
TOTAL	766	100%

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	445	58,09%
CONSULTA	164	21,41%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	141	18,41%
SOLICITUD DE COPIA	7	0,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	0,91%
QUEJA	2	0,26%
Total general	766	100%

Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

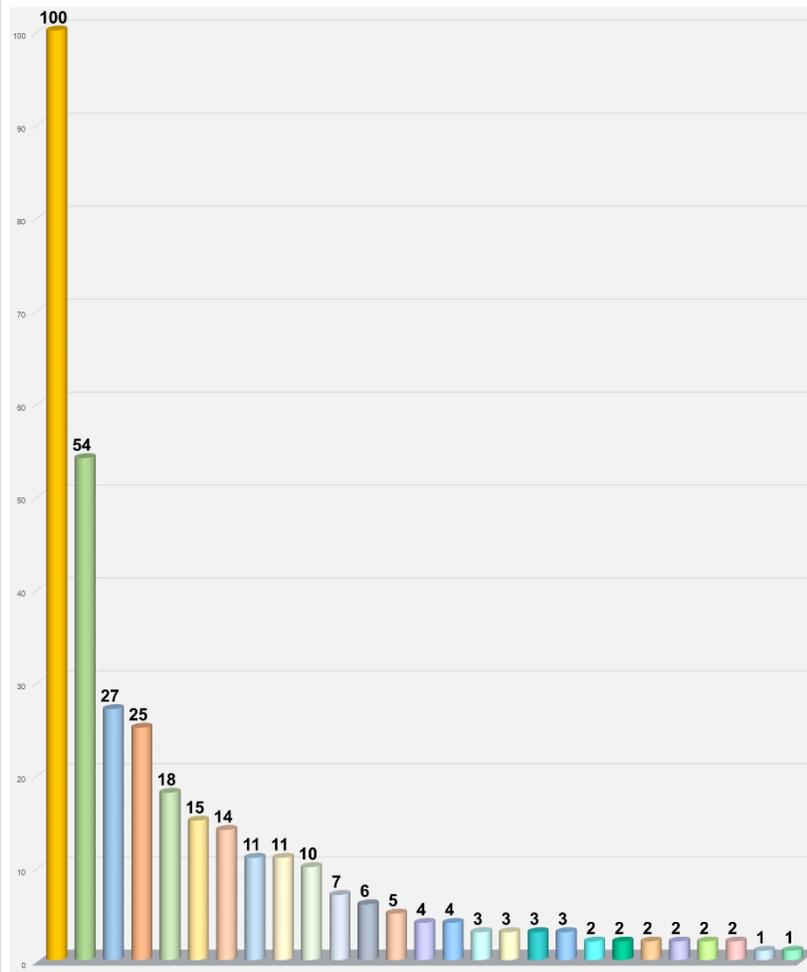
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2025.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de marzo de 2025 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **58,09%**, “Consulta” con el **21,41%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **18,41%**, “Solicitud de copia”, “Derecho de petición general” con el **0,91%** y “Queja” con el **0,26%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **Trecientos treinta y siete (337)** 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 marzo y a periodos anteriores.

SUBTEMAS FINALIZADOS



- CERTIFICACION DE RIESGO
- GESTION DEL TALENTO HUMANO
- SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES
- TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
- INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS
- ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES
- CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES
- INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO
- INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA
- PROYECTOS PUBLICOS
- INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS
- SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES
- VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES
- SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS
- INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS
- ADECUACION DE PREDIOS
- COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL
- CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE
- CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO
- ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS
- INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS
- INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS
- SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE
- ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS
- REVISION ESTUDIOS FASE I FASE II
- LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION
- LEGALIZACION DE BARRIOS

Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

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

Subtemas	Cantidad	%
CERTIFICACION DE RIESGO	100	29,67%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	54	16,02%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	27	8,01%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	25	7,42%
INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS	18	5,34%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	15	4,45%
CONCEPTOS TECNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	14	4,15%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	11	3,26%
INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA	11	3,26%
PROYECTOS PUBLICOS	10	2,97%

Subtemas	Cantidad	%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	7	2,08%
SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	6	1,78%
VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES	5	1,48%
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS Y DISENOS	4	1,19%
INFORMACION GEOGRAFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAFICOS	4	1,19%
ADECUACION DE PREDIOS	3	0,89%
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	3	0,89%
CERTIFICACION DE AFECTACION POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	3	0,89%
CAPACITACION O INFORMACION ESCOLAR EN GESTION DEL RIESGO	3	0,89%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	0,59%
INFORMACION REDES DE MONITOREO HIDROME O ACELEROGRAFOS	2	0,59%
INFORMACION DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2	0,59%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	0,59%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	2	0,59%
REVISION ESTUDIOS FASE I FASE II	2	0,59%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION	1	0,30%
LEGALIZACION DE BARRIOS	1	0,30%
TOTAL GENERAL	337	100%

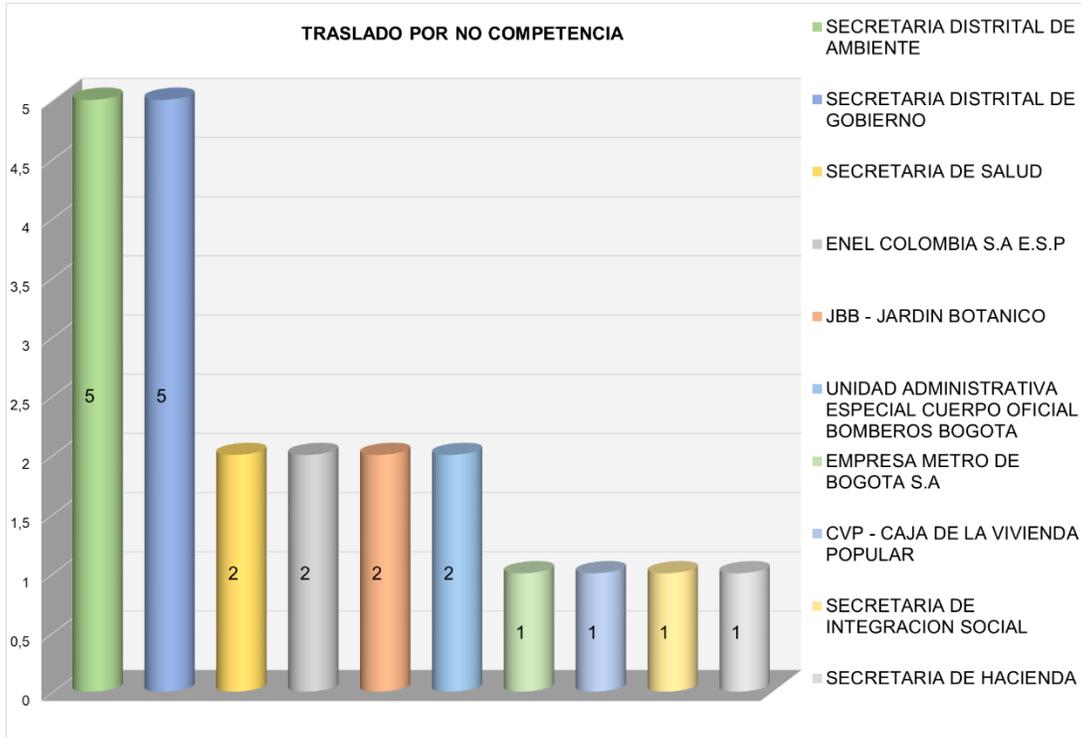
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de marzo de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **29,67%**.

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 marzo de 2025.

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de marzo de 2025 el IDIGER trasladó por no competencia **Veintidós (22)** peticiones relacionadas en temas tales como: visita a 4 árboles cerca de una red de alta tensión, información sobre el restablecimiento a vallas afectadas por caída de árboles, actividades de excavación y fuerte olor a combustible, riesgos de explosión por guardar motocicletas en garajes, procedimiento cirugía en eps, pago de impuesto predial.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	5	22,73%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	22,73%
SECRETARIA DE SALUD	2	9,09%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	2	9,09%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	9,09%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	9,09%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A	1	4,55%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	4,55%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	4,55%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	4,55%
Total general	22	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo 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 marzo como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

- Período actual:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Actual	%
Conceptos para Proyectos Públicos	60	19,0%
Oficina Jurídica	59	18,7%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	55	17,5%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	38	12,1%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	27	8,6%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	22	7,0%
Subdirección Corporativa	9	2,9%
Obras de Mitigación	9	2,9%
Dirección General	8	2,5%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	8	2,5%
Reasentamientos	5	1,6%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	4	1,3%
Oficina Asesora de Planeación	4	1,3%
Educación e Investigación	4	1,3%
Asistencia Técnica	1	0,3%
Oficina de Control Interno	1	0,3%
FONDIGER	1	0,3%
Total general	315	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 marzo de 2025.

En el mes de marzo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS **trecientos quince (315) requerimientos** ingresados en el periodo actual, las **5** dependencias con más cierres en el periodo actual fueron: Conceptos para proyectos públicos con **60** requerimientos, Oficina jurídica con **59** requerimientos, Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con **55** requerimientos, Gestión de riesgos para aglomeraciones de público con **38** requerimientos, Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones con **27** requerimientos.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Asistencia Técnica	3	21%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	9	64%
Oficina Asesora de Planeación	1	7%
Obras de Mitigación	1	7%
Total general	14	100%

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para marzo de 2025.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **Catorce (14)** 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 marzo de 2025, fue de **10,08** días incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Asistencia Técnica	52,67				77,00		58,75
Conceptos para Proyectos Públicos			15,42				15,42
Dirección General					2,38		2,38
Reasentamientos			9,00		7,25		7,60
Subdirección Corporativa			9,00		8,00	4,00	7,89
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	25,33		11,61		10,93		14,03
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático			5,86		5,00		5,75
Subdirección para el Manejo de			6,00		5,50		5,86

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Emergencias y Desastres							
Oficina Jurídica			6,56		7,78		6,75
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones			2,15	8,00			2,37
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			3,75				3,75
Oficina Asesora de Planeación					7,20		7,20
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público	9,50	13,00	4,44		9,00		7,18
Obras de Mitigación					13,30		13,30
Oficina de Control Interno					10,00		10,00
FONDIGER					6,00		6,00
Educación e Investigación			3,50		6,50		5,00
Total general	19,18	13,00	9,00	8,00	9,31	4,00	10,08

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **19,18** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **13,00** días “Derecho de Petición de Interés Particular” con **9,00** días hábiles, “Reclamo” con **8,00** días, “Solicitud de Acceso a la Información” con **9,31** días hábiles, “Solicitud de copia” con **4,00** días hábiles.

De acuerdo con lo anterior, la entidad cumplió con los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para el período analizado.

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 marzo de 2025.

Para el mes de marzo de 2025, el **98,96%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Ciudad Bolívar con el **0,39%** con 3 requerimientos y Chapinero, Engativá, Usme, Usaquén y Bosa con el **0,13%** cada uno con un requerimiento.

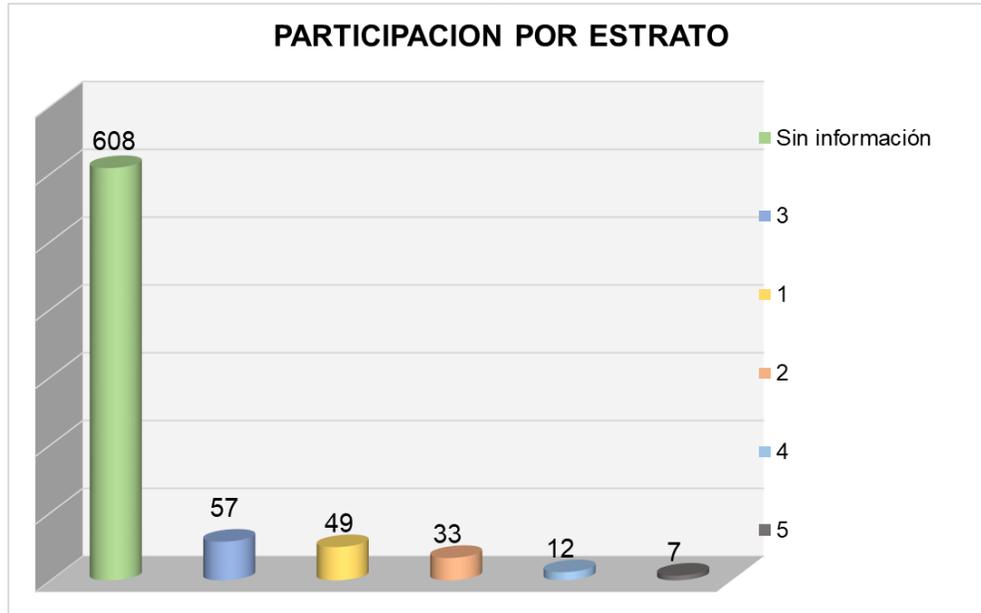
PARTICIPACION POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
Sin información	758	98,96%
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	0,39%
02 - CHAPINERO	1	0,13%
10 - ENGATIVA	1	0,13%
05 - USME	1	0,13%
01 - USAQUEN	1	0,13%
07 - BOSA	1	0,13%
Total general	766	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 7 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	608	79,37%
3	57	7,44%
1	49	6,40%
2	33	4,31%
4	12	1,57%
5	7	0,91%
Total general	766	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en marzo el **79,37%** 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 **7,44%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **6,40%** al estrato 1, el **4,31%** al estrato 2, el **1,57%** al estrato 4 y el **0,91%** con el estrato 5.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de marzo 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	396	51,7%
Jurídica	361	47,1%
Sin información	6	0,8%
Establecimiento comercial	3	0,4%
Total general	766	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 8 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **51,7%** de las personas se identificaron como persona natural, el **47,1%** como persona jurídica, el **0,8%** no se identificó en su registro, y el **0,4%** 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 marzo.

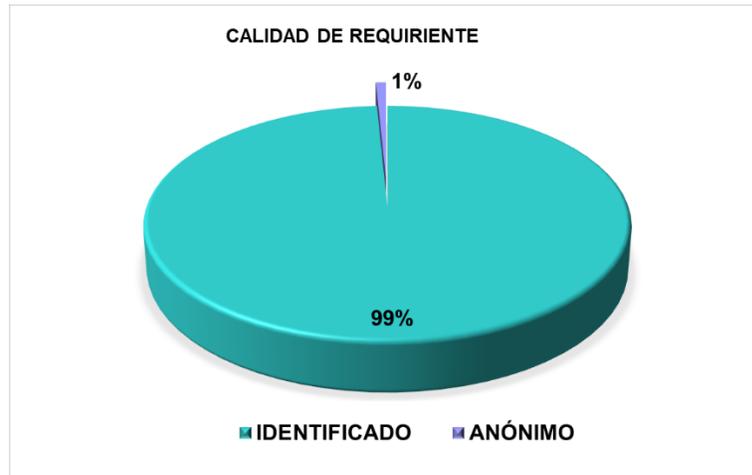
Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	760	99%
ANÓNIMO	6	1%
Total general	766	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de marzo de 2025 se evidenció que **setecientos sesenta (760)** personas equivalentes al **99%** se identificaron con nombre propio, mientras que **seis (6)** ciudadanos (as) que corresponde al **1%** 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 marzo de 2025.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de marzo de 2025 hubo un registro por parte de la ciudadanía de setecientos sesenta y seis (**766**) requerimientos. No obstante, setenta y nueve (**79**) 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 marzo de Bogotá.
- En el mes de marzo **481** personas correspondientes al **63%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **163** representados con el **21%** por canal escrito y **122** correspondiente al **16%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de marzo de 2025 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **58,09%**, “Consulta” con el **21,41%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **18,41%**, “Solicitud de copia” y “Derecho de petición de interés general” con el **0,91%** respectivamente y “Queja”, con el **0,26%**
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de marzo de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **29,67%**.
- En marzo el **79,37%** 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 **7,44%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **6,40%** al estrato 1, el **4,31%** al estrato 2, el **1,57%** al estrato 4, y el **0,91%** con el estrato 5.
- El IDIGER trasladó por no competencia **Veintidós (22)** peticiones relacionadas en temas tales como: visita a 4 árboles cerca de una red de alta tensión, información sobre el restablecimiento a vallas afectadas por caída de árboles, actividades de excavación y fuerte olor a combustible,



riesgos de explosión por guardar motocicletas en garajes, procedimiento cirugía en eps, pago de impuesto predial.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de marzo de 2025, fue de **10,08** días incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta.
- Se evidenció que **Setecientos sesenta (760)** personas equivalentes al **99%** se identificaron con nombre propio, mientras que **seis (6)** ciudadanos (as) que corresponde al **1%** 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. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.
 - d. Continuar con el proceso de retroalimentación desde el grupo 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 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

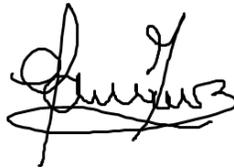
hábiles.

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 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 GONZALEZ FORERO
Subdirectora Corporativa

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Marco Bohórquez - Técnico Contratista Hector Camilo Villanueva - Técnico Contratista	 	08/04/2025
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López - Profesional Universitario 12		09/04/2025
Revisó 2:	Angélica María Rico Sanchez - Abogada Contratista Subdirección Corporativa		11-04-2025
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.			