



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

Informe mensual de PQRSD abril 2025

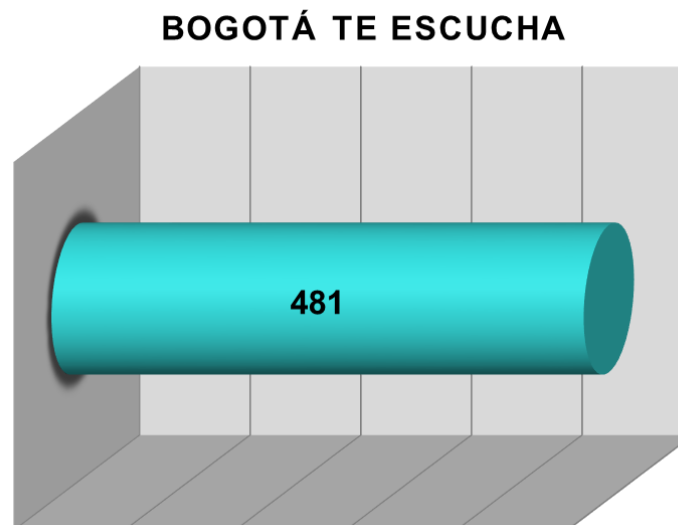
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 30 de abril de 2025.

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 abril de 2025.

En el mes abril se analizaron **cuatrocientos ochenta y uno (481)** 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 abril de 2025.
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril de 2025.

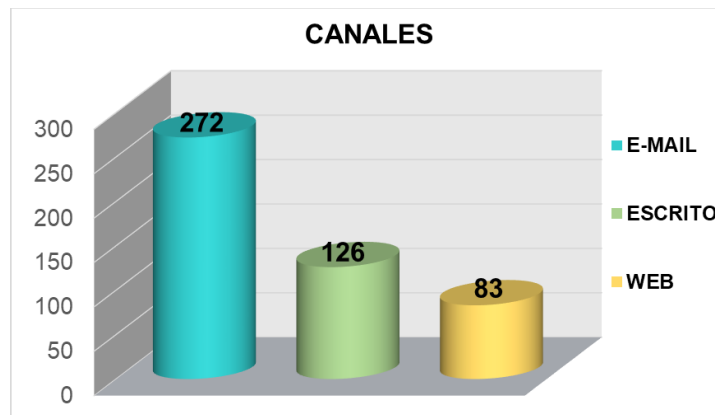
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **setenta y nueve (79)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TOTAL PETICIONES		
Peticiones	Cantidad	%
Registradas	481	86%
Recibidas	79	14%
Total General	560	100%

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

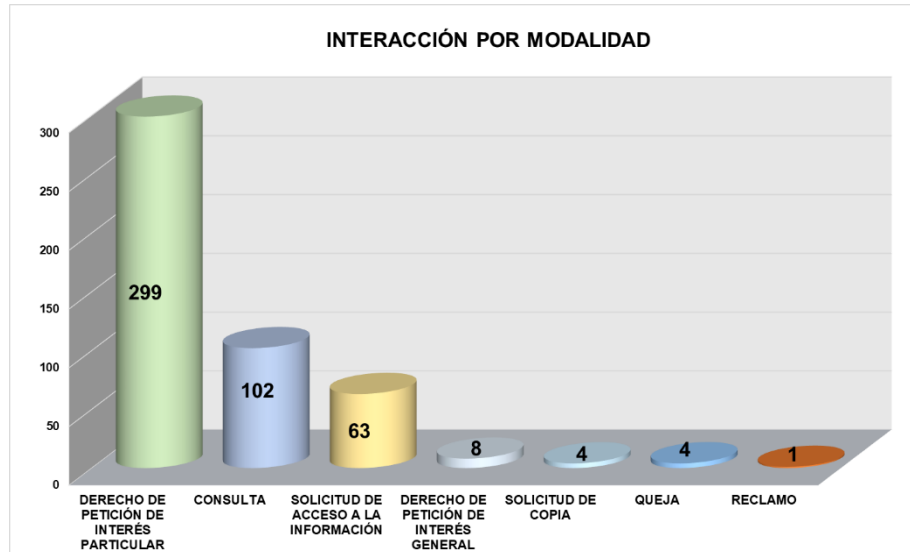
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de abril **272** personas correspondientes al **57%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **126** representados con el **26%** por canal Escrito y **83** correspondiente al **17%** mediante el canal WEB.

INTERACCIÓN POR CANALES		
Canal	Cantidad	%
E-MAIL	272	57%
ESCRITO	126	26%
WEB	83	17%
TOTAL	481	100%

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

INTERACCIÓN POR MODALIDAD		
Tipo de petición	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	299	62,16%
CONSULTA	102	21,21%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	63	13,10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	1,66%
SOLICITUD DE COPIA	4	0,83%
QUEJA	4	0,83%
RECLAMO	1	0,21%
Total general	481	100%

Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

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

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de abril de 2025 las modalidades más frecuentes fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **62,16%**, “Consulta” con el **21,21%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,10%**, “Derecho de petición general” con el **1,66%** “Solicitud de copia”, y “Queja” con el **0,83%**, “Reclamo” con el **0,21%**.

4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **Seiscientos noventa y un (691)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por la ciudadanía y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de abril y a periodos anteriores.

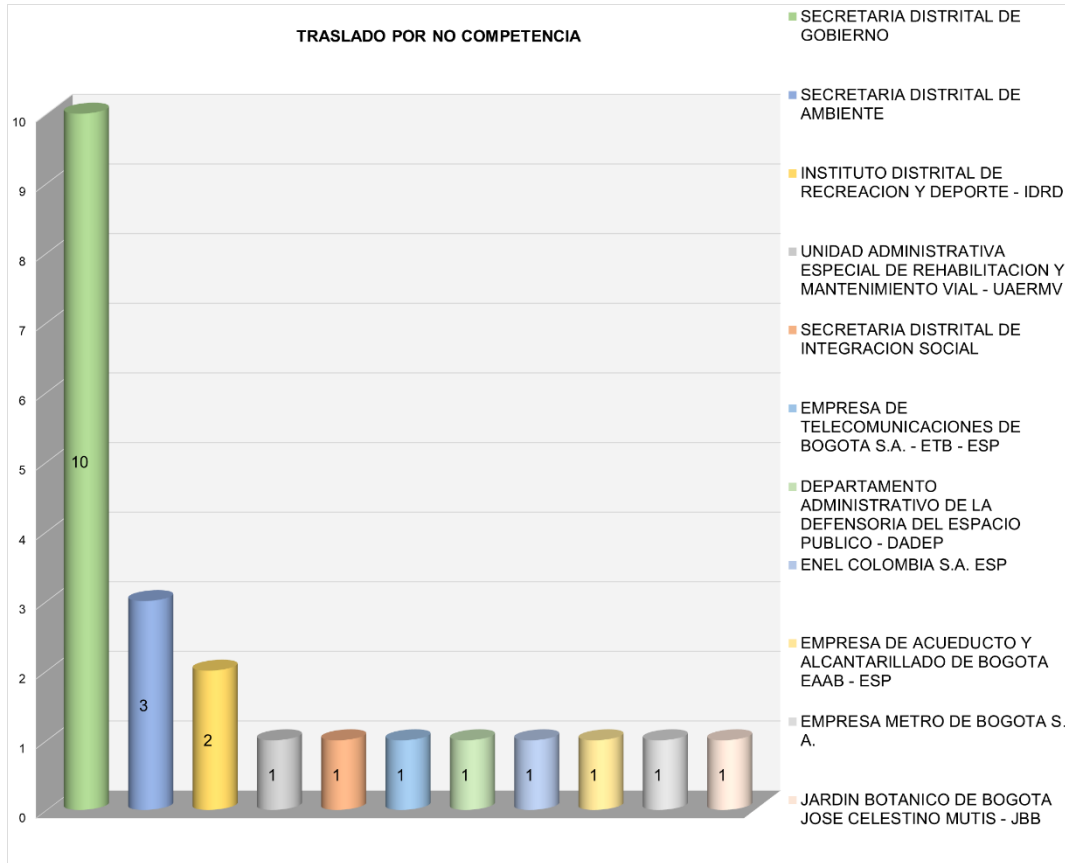
Subtema	Cantidad	%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	239	34,59%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	175	25,33%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	49	7,09%
INFORMACIÓN PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	45	6,51%
ENTREGA INFORMACIÓN DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES	30	4,34%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	16	2,32%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	16	2,32%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	15	2,17%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	13	1,88%
PROYECTOS PÚBLICOS	10	1,45%
SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS	9	1,30%
LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	8	1,16%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA MAPAS COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRÁFICOS	8	1,16%
SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS Y DISEÑOS	7	1,01%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	7	1,01%
CONCEPTOS TÉCNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	7	1,01%
INFORMACIÓN REDES DE MONITOREO HIDROMETEOROLÓGICOS	7	1,01%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS	4	0,58%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	3	0,43%
ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	3	0,43%
COMUNICACIONES ANTES DE CONTROL	3	0,43%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	3	0,43%
CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN ESCOLAR EN GESTIÓN DEL RIESGO	3	0,43%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	3	0,43%
LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN	2	0,29%
PROMOCIÓN DEL SIMULACRO DISTRITAL DE EVACUACIÓN	2	0,29%
SERVICIOS DE LOGÍSTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	0,29%
BOGOTÁ SOLIDARIA EN CASA - EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE DONACIÓN EN DINERO	1	0,14%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	0,14%
Total general	691	100%

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

Considerando la tabla anterior, se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de abril de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **34,59%**.

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. 4 Traslado por no competencia.

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

Con relación a la gráfica y tabla anterior, en las cuales se detallan que durante el mes de abril de 2025 el IDIGER trasladó por no competencia **Veintitrés (23)** peticiones relacionadas en temas tales como: Árboles en riesgo de caer en conjunto residencial, información sobre regulación ambiental, solicitud de tala de árboles localizados en un parque, condiciones de higiene en un centro de terapias, falta de respuesta de la alcaldía de Usaquén a varios radicados, demolición a predios desalojados, manipulación de materiales peligrosos, retiro de poste de madera, ayuda para el arreglo de un vehículo.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	43,48%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	13,04%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	2	8,70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	4,35%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	4,35%

TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
Entidad que se da traslado	Cantidad	%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	1	4,35%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	4,35%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	4,35%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1	4,35%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S. A.	1	4,35%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS - JBB	1	4,35%
Total general	23	100%

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para abril 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 abril 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	50	25,5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	33	16,8%
Oficina Jurídica	31	15,8%
Conceptos para Proyectos Públicos	21	10,7%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	19	9,7%
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones	15	7,7%
Obras de Mitigación	6	3,1%
Reasentamientos	4	2,0%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	3	1,5%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	3	1,5%
Oficina Asesora de Planeación	3	1,5%
Comunicaciones	2	1,0%
Subdirección Corporativa	2	1,0%
Educación e Investigación	1	0,5%
Dirección General	1	0,5%

Dependencia	Periodo Actual	%
Asistencia Técnica	1	0,5%
Atención a la Ciudadanía	1	0,5%
Total general	196	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 abril de 2025.

En el mes de abril el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS **ciento noventa y seis (196) requerimientos** ingresados en el periodo actual, las **5** dependencias con más cierres en el periodo actual fueron: Subdirección de Análisis de Riesgo con **50** requerimientos, Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres con **33** requerimientos, Oficina Jurídica con **31** requerimientos, Conceptos para Proyectos Públicos con **21** requerimientos y Gestión de riesgos para aglomeraciones de público.

- Período anterior:

PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA		
Dependencia	Periodo Anterior	%
Conceptos para Proyectos Públicos	159	32%
Asistencia Técnica	153	31%
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	57	12%
Oficina Jurídica	46	9%
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	27	5%
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	11	2%
REASENTAMIENTOS	1	0%
Obras de Mitigación	11	2%
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	6	1%
Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	5	1%
Subdirección Corporativa	5	1%
Fondiger	6	1%
Oficina Asesora de Planeación	2	0%
Educación e Investigación	1	0%
Dirección General	1	0%
Atención a la Ciudadanía	1	0%
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	1	0%
Comunicaciones	2	0%
Total general	495	100%

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

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **Cuatrocientos noventa y cinco (495)** 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 abril de 2025, fue de **19,50** 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
Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos			14,00		10,00		13,00
Asistencia Técnica	45,92	56,00	29,00		49,42	42,17	46,27
Atención a la Ciudadanía			6,50				6,50
Comunicaciones					7,50		7,50
Conceptos para Proyectos Públicos	26,33		14,13			13,00	14,33
Dirección General					6,00		6,00
Educación e Investigación	4,00		2,00				3,00
Fondiger					7,00		7,00
Gestión de riesgos para aglomeraciones de público	17,04	14,00	4,54		8,00		12,26
Obras de Mitigación					13,00		13,00
Oficina Asesora de Planeación		7,00			6,75		6,80
Oficina Jurídica		14,50	10,18		7,75		10,04
Oficina Tecnologías de Información y Comunicaciones			3,40		9,00		3,75
Reasentamientos		12,00	9,60		5,33		9,07
Sistema de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas	8,67				9,33		9,00
Subdirección Corporativa	13,00	11,00	12,50			6,33	9,71
Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	19,46		11,05		9,87	11,00	12,68
Subdirección de Reducción del	25,00	6,50	10,00		5,00		8,50

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
Riesgo y Adaptación al Cambio Climático							
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres			9,60	12,00	6,62		8,77
Total general	36,79	15,40	11,67	12,00	17,74	26,91	19,50

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

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

Por otro lado, de manera detallada se indica que, para la modalidad de consulta, el promedio se encuentra en **36,79** días; el “Derecho de Petición de Interés General” con **15,40** días “Derecho de Petición de Interés Particular” con **11,67** días hábiles, “Reclamo” con **12,00** días, “Solicitud de Acceso a la Información” con **17,74** días hábiles, “Solicitud de copia” con **26,91** días hábiles.

De acuerdo con lo anterior se identificó que, durante el periodo evaluado, en la dependencia de Asistencia Técnica se excedió el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente debido a diversas situaciones operativas que impactaron el cumplimiento oportuno de los trámites.

Por esta razón la entidad ha puesto en marcha un plan de mejoramiento que contempla acciones estratégicas dirigidas a optimizar los criterios de calidad y con ello asegurar que en futuros periodos se cumpla con los plazos normativos.

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. 5 Participación por localidad.

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

Para el mes de abril de 2025, el **98,75%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, las localidades con registro fueron Bosa, Fontibón, San Cristóbal, Chapinero, Usaquén, Teusaquillo con el **0,21%** con 1

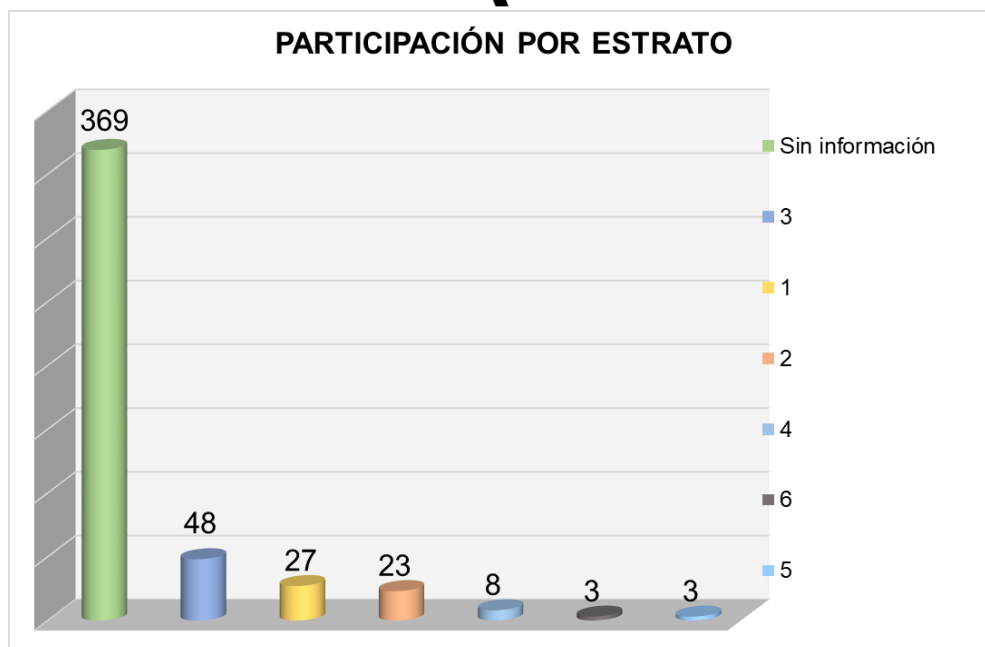
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD		
Localidad	Cantidad	%
SIN INFORMACIÓN	475	98,75%
07 - BOSA	1	0,21%
09 - FONTIBÓN	1	0,21%
04 - SAN CRISTÓBAL	1	0,21%
02 - CHAPINERO	1	0,21%
01 - USAQUÉN	1	0,21%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,21%
Total general	481	100%

Tabla No. 9. Participación por localidad.

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



Gráfica No. 6 Participación por estrato.

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

Participación por estrato		
Estrato	Cantidad	%
Sin información	369	76,72%
3	48	9,98%
1	27	5,61%
2	23	4,78%
4	8	1,66%
6	3	0,62%
5	3	0,62%
Total general	481	100%

Tabla No. 10. Participación por estrato.

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

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que en abril el **76,72%** 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 **9,98%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,61%** al estrato 1, el **4,78%** al estrato 2, el **1,66%** al estrato 4 y el **0,62%** al estrato 5 y 6.

11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de abril 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	257	53%
Jurídica	208	43%
Sin información	11	2%
Establecimiento comercial	5	1%
Total general	481	100%

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

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



Gráfica No. 7 Participación por tipo de persona.

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **53%** de las personas se identificaron como persona natural, el **43, %** como persona jurídica, el **2%** no se identificó en su registro, y el **1%** 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 abril.

Participación por calidad del requirente		
Tipo de Requirente	Cantidad	%
IDENTIFICADO	470	98%
ANÓNIMO	11	2%
Total general	481	100%

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

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

En el mes de abril de 2025 se evidenció que **cuatrocientos setenta (470)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **once (11)** 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 abril de 2025.

13. Conclusiones y Recomendaciones

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

- Para el mes de abril de 2025 hubo un registro por parte de la ciudadanía de quinientos sesenta (**560**) 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 abril de Bogotá.
- En el mes de abril **272** personas correspondientes al **57%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal E-MAIL, **126** representados con el **26%** por canal escrito y **83** correspondiente al **17%** mediante el canal WEB.
- Para el mes de abril de 2025 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron: “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **62,16%**, “Consulta” con el **21,21%**, “Solicitud de acceso a la información” con el **13,10%**, “Derecho de petición de interés general” con el **1,66%**, “solicitud de copia” y “queja” con el **0,83%** respectivamente y “Reclamo”, con el **0,21%**
- Se evidencia que el subtema finalizado más reiterativos en el mes de abril de 2025 fue “Certificación de Riesgo” con **34,59%**.
- El IDIGER trasladó por no competencia **Veintitrés (23)** peticiones relacionadas en temas tales como: Árboles en riesgo de caer en conjunto residencial, información sobre regulación ambiental, solicitud de tala de árboles localizados en un parque, condiciones de higiene en un centro de terapias, falta de respuesta de la alcaldía de Usaquén a varios radicados, demolición a predios desalojados, manipulación de materiales peligrosos, retiro de poste de madera, ayuda para el arreglo de un vehículo.



- En abril el **76,72%** 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 **9,98%** reportaron pertenecer al estrato 3, el **5,61%** al estrato 1, el **4,78%** al estrato 2, el **1,66%** al estrato 4, y el **0,62%** con el estrato 5 y 6.

- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de abril de 2025, fue de **19,50** días incluida la modalidad de consulta que tiene **30** días para la emisión de la respuesta.

Por otra parte, se identificó que, durante el periodo evaluado, la dependencia de Asistencia Técnica excedió el tiempo promedio de respuesta en varias modalidades de petición, seguido de Obras de mitigación y la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático en una sola modalidad cada una.

Por esta razón la entidad ha puesto en marcha un plan de mejoramiento que contempla acciones estratégicas dirigidas a optimizar los criterios de calidad y con ello asegurar que en futuros periodos se cumpla con los plazos normativos.

- Se evidenció que **cuatrocientos setenta (470)** personas equivalentes al **98%** se identificaron con nombre propio, mientras que **once (11)** 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. 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 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 30 días hábiles por ley, para su respuesta de fondo.

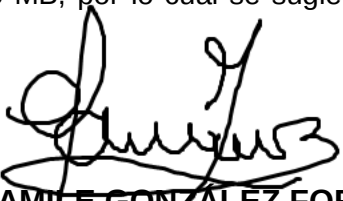
Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro solamente de 15 días hábiles.

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.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.

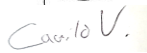
d. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo con la revisión de las competencias de las diferentes Entidades Públicas del Distrito, debido a que se continúa con la asignación por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.

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:	Marco Bohórquez - Técnico Contratista Hector Camilo Villanueva - Técnico Contratista	 	12/05/2025
Revisó 1:	Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12		12/05/2025
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.			