



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS

Subdirector Corporativo

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.gov.co

Ciudad

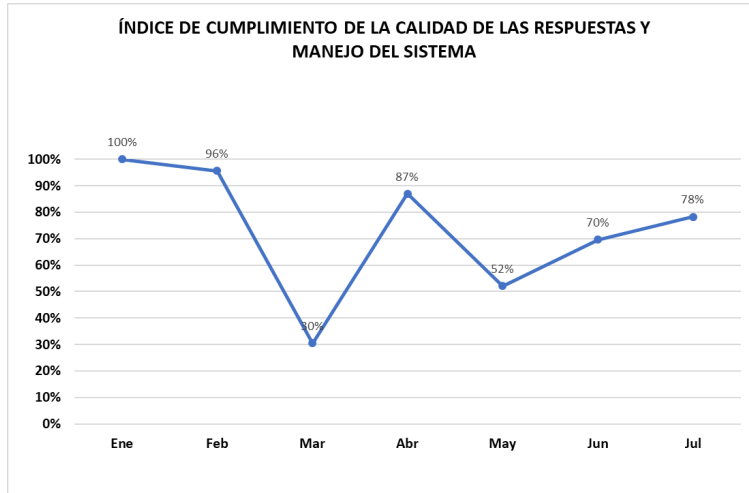
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

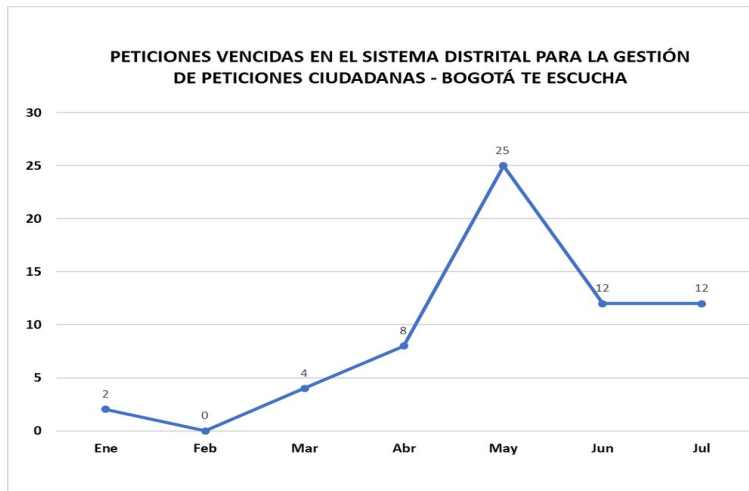
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **23** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **5 (22%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **78%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **73%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

2. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **12** peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:



A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado de la Secretaría General No **1-2024-18111**, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, ha surtido el efecto deseado de mejorar el índice de calidad de las respuestas y reducir el número de peticiones vencidas en el sistema, por consiguiente, los invitamos a reforzar las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar los objetivos planteado.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, acusamos el recibido de la comunicación con radicado IDIGER 2024EE13117 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-30066, donde nos indican el seguimiento a las observaciones presentadas al informe de calidad del mes de junio, nos informan sobre el proceso de integración de los sistemas y el acompañamiento que se brinda desde servicio a la ciudadanía a las demás dependencias, esperamos que estas acciones continúen hasta que se logren los resultados deseados, desde la DDCS agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en buscar brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRIITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCÍA BACARES TOLEDO -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ