



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

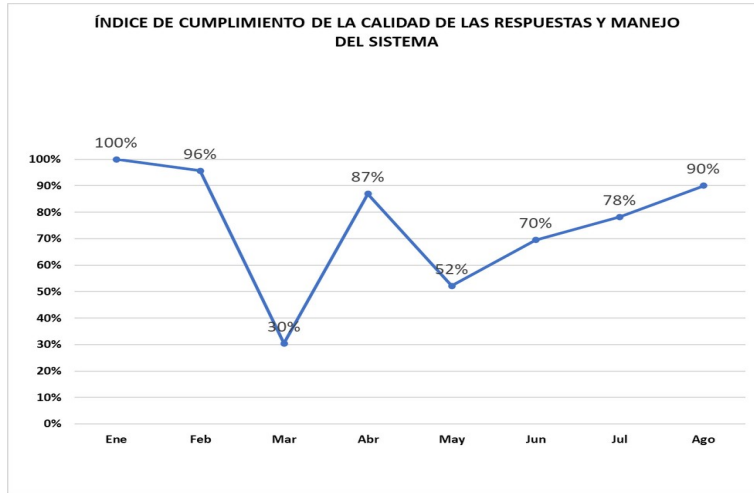
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.

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 agosto 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:

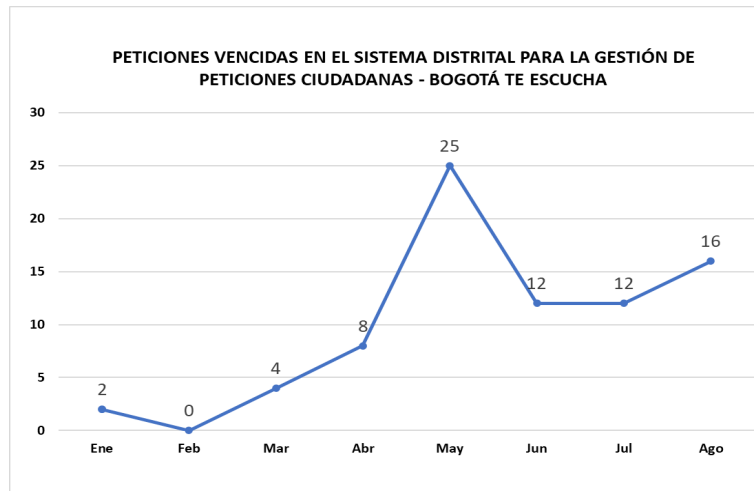
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **20** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (10%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **90%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **75%**.



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 **16** 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, solicitamos respetuosamente replantear las acciones de mejora, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema. Es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento el cual adjuntamos y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, confirmamos la recepción de la comunicación con radicado IDIGER 2024EE14780 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-33805, del cual nos pronunciamos en los siguientes términos:

Respecto al requerimiento No 3135562024 con la observación **“realiza cierre definitivo sin anexar respuesta”**. Tras una segunda revisión indicamos que la observación del informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2024 se mantiene, toda vez que, la entidad no está emitiendo una respuesta de fondo al peticionario, se evidencia que se adjunta como respuesta una comunicación por correo electrónico interno de la entidad mas no la respuesta clara y de fondo dirigida al peticionario LUIS FRANCISCO MARTÍNEZ BARRERA, (imagen 1).



Imagen 1: Documento adjunto como respuesta definitiva en Bogotá Te Escucha Petición 3135562024

Respecto al requerimiento No 3135542024 con la observación **“realiza cierre definitivo sin anexar respuesta”**. Tras una segunda revisión indicamos que la observación del informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2024 se mantiene, toda vez que, la entidad no está emitiendo una respuesta de fondo al peticionario, se adjunta como respuesta un oficio de traslado a la Subdirectora para la Identificación, Caracterización e Integración de la Secretaría Distrital de Integración Social, (imagen 2).

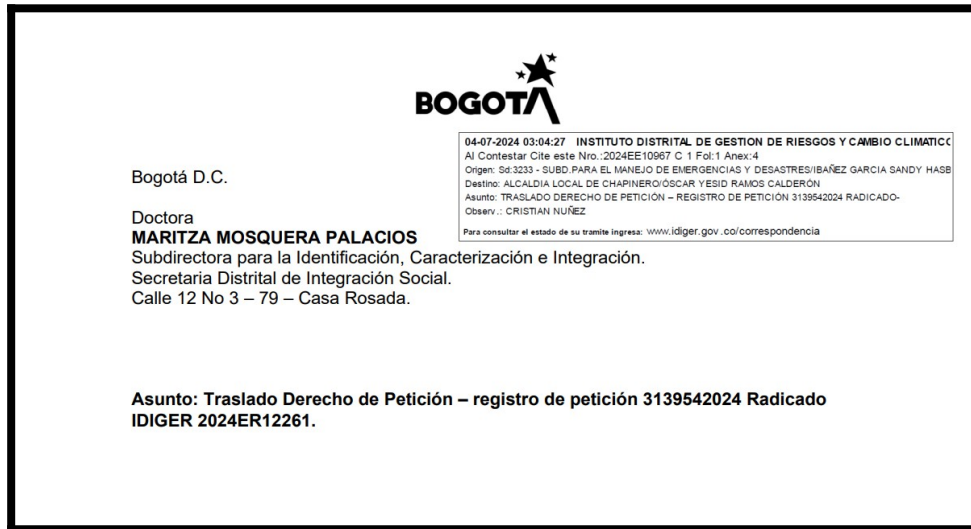


Imagen 2: Documento adjunto como respuesta definitiva en Bogotá Te Escucha Petición 3135542024

Finalmente agradecemos el interés y compromiso de la entidad en prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ