



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS

Subdirector Administrativo y Financiero

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Dirección Electrónica: radicacionentradas@idiger.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2025.

Referenciado:

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 abril del 2025:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

En relación a esto, recibimos el comunicado con radicado 1-2025-13458 de fecha 10 de abril de 2025, donde nos envían el plan de mejora propuesto en formato PDF. Sin embargo, el documento no es legible. Por favor, solicitamos que nos envíen el plan de mejoramiento en formato Excel. Esto nos permitirá realizar el seguimiento correspondiente a través de la evaluación mensual de la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten mensualmente.





De la misma manera, hemos recibido el comunicado con numero de radicado 1-2025-17800 del 14 de mayo de 2025, con la retroalimentación a las observaciones de la evaluación de marzo de 2025 y adjuntan nuevamente el plan de mejora en archivo pdf, el cual sigue sin ser legible.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital

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

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

