



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**OLGA YAMILE GONZALEZ**

Subdirectora Corporativa (E)

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER**Dirección Electrónica: [radicacionentradas@idiger.gov.co](mailto: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 NOVIEMBRE DE 2025.**

Respetado Doctora:

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 noviembre 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:**

De manera atenta, reiteramos la solicitud de fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



Hemos recibido el comunicado con radicado No. 2025EE4509 de fecha 11 de diciembre de 2025. Agradecemos la remisión de la revisión realizada sobre los resultados presentados en el informe de la Calidad de las respuestas, así como la información relacionada con las acciones que se vienen adelantando al interior de cada dependencia, en el marco del propósito y compromiso con la mejora continua.

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: 1

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