

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**OLGA YAMILE GONZALEZ**

Subdirectora Corporativa (E)

**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - 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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 acuerdo con los resultados del mes evaluado y considerando que las acciones de mejora vigentes vencieron el 31 de diciembre de 2025, solicitamos la formulación de un nuevo plan de mejoramiento que incluya acciones preventivas y correctivas orientadas a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

Hemos recibido el comunicado con radicado No. 2025EE119 de fecha 05 de enero de 2026. Agradecemos el envío de la revisión efectuada 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, orientadas a dar cumplimiento a los criterios de calidad y a prevenir el vencimiento de peticiones.

Por otro lado, Teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a esta constancia de envío del comunicado. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

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**  
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 3

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