



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JORGE VIASUS SALAMANCA

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU

Autopista Norte No. 97 - 70 Edificio Porto 100

Dirección Electrónica: ventanillaunica@renobo.com.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 2024.

Referenciado: Respuesta radicado 1-2025-638 o S2025000060

Respetada 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 diciembre del 2024:

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 la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los(as) invitamos a

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 9e9a77ef-2657-4a0d-a666-5f0999bcf46e

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

Por otra parte, una vez recibido el oficio S2025000060 y realizadas las validaciones, de manera atenta confirmamos recepción al plan de mejoramiento con radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2024-48699 o radicado S2024004863 del 9 de diciembre de 2024, donde socializaron las acciones que adelantaron entre las fechas del 06/12/2024 al 16/12/2024, a fin de mejorar la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha. Con lo anterior, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en brindar un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

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:

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - JANETH VILLALBA MAHECHA - ventanillaunica@renobo.com.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 9e9a77ef-2657-4a0d-a666-5f0999bcf46e

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL