



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ALEXANDRA CECILIA RIVERA PARDO

Jefe Oficina de Relaciónamiento y Servicio a la Ciudadanía (E)

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Dirección Electrónica: atnciudadano@idu.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 2024.

Referenciado:

Respetada 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 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 los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan 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.

De otra parte, 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.

En relación con el oficio 202518500000261 del 2 de enero de 2025 (radicado 1-2025-69 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 2 de enero de 2025), informamos que recibimos el comunicado, sobre el particular agradecemos que nos envíen nuevamente el plan de mejoramiento mencionado puesto que en el sistema de gestión de correspondencia de la Secretaría General no se evidencia el ingreso del documento en mención, este envío puede hacerse al correo avillamilu@alcaldiabogota.gov.co. Una vez sea recibido procederemos con el registro de las acciones allí planteadas y con el seguimiento a las mismas según los resultados mensuales del índice de calidad de las respuestas.

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.

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTINEZ GUERRERO - atnciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

