



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

PAULA ANDREA RADA PINZON

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

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 ABRIL DE 2025.

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 abril de 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, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.





En relación con el oficio enviado por la entidad con radicado 202518500446391 del 28 de abril de 2025 (radicado 1-2025-15562 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 29 de abril de 2025), informamos que recibimos el comunicado donde se relacionan las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas, sobre el particular agradecemos la socialización de esta información y sugerimos incluirlas, de considerarlo pertinente, en el plan de mejoramiento a ajustar. Sobre las observaciones realizadas y relacionadas con el Web Service y los casos registrados en la mesa de ayuda de Bogotá te escucha, es importante aclarar que la mesa de ayuda de Bogotá te escucha y el equipo de soporte funcional pertenecen a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y no a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en este sentido sugerimos poner en conocimiento de las situaciones presentadas al Director de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Dr. Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>) y al líder del equipo de soporte funcional (Ivan Andres Otalora Orjuela <otalora@alcaldiabogota.gov.co>), no obstante informamos que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se dio a conocer al equipo de soporte funcional sobre los temas de su competencia.

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 DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTINEZ GUERRERO - atciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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

