

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES

Jefe de Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD

Calle 63 No. 59 A - 06

Dirección Electrónica: IDRDcorrespondencia@idrd.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.

Referenciado: Respuesta 1-2026-2155

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

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 radicado 1-2025-2155 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informamos que recibimos el comunicado donde 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, en el plan de mejoramiento a estructurar en el Formato 1302 que se adjunta.

Teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a esta informe 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
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co
Anexos Electrónicos: 3
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2
Documento Electrónico: 1e4b5792-489c-4e01-bfd5-050167fe6e9f

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 3813000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL