



ORSC
202418500303401
Información Pública
Al responder cite este número

Bogotá D.C., Febrero 21 de 2024

Señora

LUZ ANGELA LOPEZ
anlopez@yahoo.com
Bogotá - Bogotá DC

REF: Respuesta al radicado 202418500265832 del 7 de febrero de 2024.

Respetada señora Luz Ángela,

En atención a la comunicación recibida en nuestra Entidad el pasado 07 de febrero del año en curso, a través de la cual manifiesta: *"inconformidad con el IDU ya que se ha intentado comunicar a través de las líneas de atención. Hace tres horas que intento comunicarme al canal telefónico, y nadie responde. ¿si trabajan en esta entidad? por lo que veo el promedio de espera es de días, la misma cantidad de sus obras."*

Amablemente le informo que, lamento los inconvenientes que ha tenido al comunicarse con la Entidad, y agradezco que haya compartido su experiencia con nosotros, porque así nos permite identificar áreas en las que podemos mejorar.

Entiendo que su tiempo es valioso y que esperar sin recibir atención es inaceptable; para abordar esta situación, se iniciará investigación interna buscando identificar las razones detrás de la falta de atención que recibió. Por ende, nos permitirá tomar medidas correctivas necesarias y mejorar nuestros procedimientos internos para que situaciones similares no se repitan en el futuro.

Asimismo, le informo que nuestro objetivo es proporcionar una atención de calidad a todos los ciudadanos, y estamos tomando en cuenta su queja para mejorar nuestros procesos de servicio a la ciudadanía, pues reconocemos que la falta de respuesta a las llamadas por el canal telefónico son situaciones inadmisibles en nuestra entidad.

1

Te invitamos a hacer uso del formulario de Radicación Web

<https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia>

Por esta opción puedes radicar tus comunicaciones generales y obtener tu número de radicado de manera inmediata.



ORSC

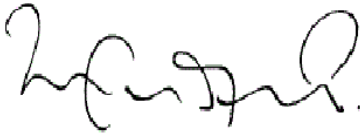
202418500303401

Información Pública

Al responder cite este número

Para finalizar, agradecemos su retroalimentación y reiteramos que tomaremos las medidas necesarias para garantizar un mejor servicio. De igual manera recuerde que, si tiene alguna otra inquietud, por favor no dude en dárnosla a conocer a través de los siguientes canales <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion> y, recuerde que estamos prestos para ayudarle y servirle de la mejor manera posible.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA AGUILAR PEÑA

Jefe de Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (e)

Firma mecánica generada el 21-02-2024 10:51:12 AM autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021

Revisó: Claudia María Maje Gaviria

Elaboró: JOHN FREDY FAJARDO DOMINGUEZ-Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía