



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CLAUDIA PATRICIA GALVIS SÁNCHEZ

Subsecretaria General (e)

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA

Avenida Caracas No. 54 - 38

Dirección Electrónica: atencionalciudadano@ambientebogota.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 ENERO DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-4785 o 2025EE33737

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 enero 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:

Al respecto, recibimos el comunicado con radicado 1-2025-4785, donde nos envían el plan de mejora propuesto, al cual haremos seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de



las respuestas emitidas por la entidad y al cumplimiento oportuno de las peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha.

Teniendo en cuenta las fallas técnicas para el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, presentadas entre el sábado 25 de enero de 2025 y el martes 28 de enero de 2025, adjunto a este informe se hace envío del concepto técnico emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General. 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:

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - IRELVA CANOSA SUAREZ - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 7a7861a1-660c-4050-a6c9-214f5061d974

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