

Rad No: 3-2025-8005  
Fecha: 20/03/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
<b>Código</b>	4221000
<b>Dependencia</b>	
<b>Para</b>	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARÍA GENERAL
<b>De</b>	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
<b>Asunto</b>	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 FEBRERO DE 2025.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Secretario:

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, remitimos el informe de calidad correspondiente al mes de febrero 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 (REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES) que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la entidad y dependencias deberán revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de este, así como el número de peticiones vencidas y traslados extemporáneos.

**2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

Al respecto, informamos a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la Oficina de Control Disciplinario Interno, que recibimos el memorando con radicado 3-2025-6607 del 5 de marzo de 2025 y el memorando con radicado 3-2025-6336 del 3 de marzo de 2025, respectivamente, comunicados donde nos hacen entrega del plan de mejora propuesto, al cual acompañaremos y haremos seguimiento. Con respecto al plan de mejora presentado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, quedamos atentos a los ajustes acordados.

Documento Electrónico: 37906511-dc19-455c-889b-32c7d637327f

Rad No: **3-2025-8005**  
Fecha: 20/03/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

En el mismo sentido se procederá frente al memorando con radicado 3-2025-6823 del 7 de marzo de 2025 enviado por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, sobre el plan de mejora propuesto.

Con respecto al memorando con radicado 3-2025-6512 del 4 de marzo de 2025 enviado por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, informamos que recibimos las evidencias de cumplimiento de las acciones planteadas, sobre el particular, agradecemos el compromiso y esfuerzo de la dependencia por lograr los niveles de cumplimiento esperados, sugerimos continuar ejecutando dichas acciones con el fin de mantener en el tiempo los resultados socializados en el presente informe.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requieran las dependencias y que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**

C.c.e.:

ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
SEBASTIÁN ESTRADA JARAMILLO-DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN  
OSCAR JULIÁN CASTAÑO BARRETO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 37906511-dc19-455c-889b-32c7d637327f