



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

ADRIANA RUTH CERTUCHE

Directora de Atención al Usuario (E)

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

Dirección Electrónica: radicacionentidades@movilidadbogota.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 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:

En relación al comunicado con radicado **202541007011891** de fecha 23 de mayo, hemos recibido el plan de mejora propuesto en formato PDF. Sin embargo, el documento no es legible. Por favor, solicitamos que nos envíen el plan de mejoramiento en formato Excel. Esto nos permitirá realizar el seguimiento correspondiente a través de la evaluación mensual de la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten mensualmente.





Agradecemos la comunicación recibida con número de radicado **1-2025-17826**, de fecha 14 de mayo de 2025. Valoramos la información sobre las acciones de mejora entre los sistemas de Gestión documental y su interoperabilidad, y su compromiso en optimizar los resultados.

En cuanto al comunicado de radicado 1-2025-18958 de fecha 21 de mayo de 2025, donde nos reiteran que dieron respuesta al informe de la calidad de las respuestas del mes de marzo de 2025, por medio del radicado 202541006783894 de 09 de mayo de 2025, confirmamos su recibido.

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 MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

