



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CLAUDIA PATRICIA GALVIS SÁNCHEZ

Subsecretaria General

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 MAYO DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-21685 o 2025EE121209

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 mayo 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 manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita





alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a **cero (0)** el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por otra parte, confirmamos recepción del comunicado con radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2025-21685 del 9 de junio de 2025, donde nos indican las acciones que vienen adelantado a fin de mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha. Por lo anterior, agradecemos el interés y compromiso por parte de la entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

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 - NORMA LUCIA ÁVILA QUINTERO - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

