



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JOSÉ ALEXANDER MORENO PAÉZ**

Subdirector Administrativo

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT**

Carrera 32 No. 12 - 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Dirección Electrónica: [correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co](mailto:correspondenciasdht@habitatbogota.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:**

Respetado Doctor:

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 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 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 el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.





En relación con el oficio 2-2025-31875 del 16 de junio de 2025 (radicado 1-2025-22884 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 16 de junio de 2025), damos acuse de recibido a la información socializada y reconocemos el esfuerzo de la entidad en pro de la mejora de los índices de cumplimiento relacionados a la gestión de peticiones ciudadanas, sobre el particular informamos que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos haciendo seguimiento a la ejecución de las acciones y a los resultados de la entidad.

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 DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - ROBERTO CARLOS NARVÁEZ - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - ZAIRA SOFIA HERRERA MAHECHA - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

