

Rad No: 3-2025-21821  
Fecha: 28/08/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
<b>Código</b>	4221000
<b>Dependencia Para</b>	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARÍA GENERAL
<b>De Asunto</b>	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO 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 julio 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:

De acuerdo con los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos (calidad de las respuestas, peticiones vencidas y traslados extemporáneos) en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos a la Subsecretaria Corporativa, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a la Subdirección del Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y a la Dirección de Talento Humano las cuales a la fecha no cuenta con un plan de mejora estructurado y vigente, formular uno garantizando que se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan reducir a cero el número de peticiones vencidas y/o reducir a cero el número de traslados extemporáneos, según aplique el caso, estos planes de mejoramiento deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción

Documento Electrónico: 7ae4d8d8-42fe-446f-8e5d-b2b32bedfcd0

Rad No: 3-2025-21821  
Fecha: 28/08/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la dependencia, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

Por otro lado, se solicita a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, revisar y de ser necesario ajustar el plan de mejora vigente, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas, tanto para la gestión como para los traslados por no competencia.

En relación con el plan de mejoramiento estructurado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, entregado el pasado 20 de mayo de 2025 con memorando electrónico 3-2025-12432, teniendo en cuenta la fecha de cierre de las acciones planteadas en este la cual estaba programada para el 31 de julio de 2025 y en concordancia con los resultados obtenidos por la dependencia, se determina que el plan en mención no ha sido efectivo, por este motivo y como se mencionó en el inicio del presente numeral, se solicita la estructuración de un plan de mejora que permita garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

En atención al memorando 3-2025-19407 del 31 de julio de 2025, enviado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía, agradecemos los comentarios realizados y los invitamos a estructuras acciones y puntos de control que permitan eliminar los incumplimientos en la gestión.

Con relación al memorando 3-2025-21298 del 22 de agosto de 2025, enviado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía, acusamos el recibido de la información y agradecemos el compromiso demostrado por la dependencia.

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.:

CARLOS	JOSÉ	LASPRILLA	VILLALOBOS-SECRETARÍA	PRIVADA
HENRY	HUMBERTO	VILLAMARIN	SERRANO-SUBSECRETARÍA	CORPORATIVA
ANDRES	PABON	SALAMANCA-OFICINA	DE CONTROL	INTERNO
ANDRÉS	FELIPE TORRES	ESPITIA-DIRECCION	DISTRITAL DE CALIDAD	DEL SERVICIO
ENRIQUE	CUSBA GARCIA-DIRECCION	DEL SISTEMA DISTRITAL	DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	
SERGIO	FELIPE GALEANO	GOMEZ-DIRECCION	DE TALENTO HUMANO	
JAVIER ANDRES ORTIZ	CORNEJO-SUBDIRECCION	DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION	DE INSPECCION,	
VIGILANCIA Y CONTROL				

Documento Electrónico: 7ae4d8d8-42fe-446f-8e5d-b2b32bedfcd0



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaria General

Rad No: **3-2025-21821**  
Fecha: 28/08/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Anexo: N/A  
Anexos Digitales: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO  
Revisó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |  
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 7ae4d8d8-42fe-446f-8e5d-b2b32bedfcd0

Cra 8 No. 10-65  
Código Postal 111711  
Tel: +57 (601) 381 3000  
[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)  
Info: Línea 195



SECRETARÍA  
**GENERAL**