



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

CAROLINA GUEVARA  
ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.  
Dirección Electrónica: [peticiones@enel.com](mailto:peticiones@enel.com)  
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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Atentamente,



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría General

Nro. Rad: 2-2025-35853 Anexos: 2

Fecha: 29/12/2025 03:35:26 PM

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - peticiones@enel.com

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 906af4e7-6a69-4e5b-ad5a-267661404937

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**