

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ**

Subsecretaria General

**SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA**

Avenida Caracas No. 54 - 38

Dirección Electrónica: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto: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 NOVIEMBRE DE 2025.**

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 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:**

Al respecto, recibimos el comunicado con radicado 2025EE306499 de 23 de diciembre de 2025, donde nos envían el plan de mejora propuesto, al cual haremos seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten mensualmente.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: df617374-36c1-42d5-a8ef-8f5952ef702e

Cra 8 No. 10-65  
Código Postal 111711  
Tel: +57 (601) 3813000  
[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)  
Info: Línea 195



SECRETARÍA  
**GENERAL**

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 - VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: df617374-36c1-42d5-a8ef-8f5952ef702e

Cra 8 No. 10-65  
Código Postal 111711  
Tel: +57 (601) 3813000  
[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)  
Info: Línea 195



SECRETARÍA  
**GENERAL**