



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CARINE PENING GAVIRIA**

Subsecretaria de Gestión Documental

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Dirección Electrónica: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.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.

**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 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 objeto de seguimiento, remitimos en el archivo Excel adjunto los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta. La Entidad deberá revisar el porcentaje de cumplimiento, junto con el detalle de las observaciones, así como el número y la descripción de las peticiones vencidas.

**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 en el mes evaluado, respetuosamente reiteramos la solicitud de presentar un plan de mejoramiento que incluya las acciones preventivas y correctivas necesarias para reducir a cero el número de peticiones vencidas. Dicho plan deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.

- b. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
- c. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
- d. Responsable de la acción.

Es pertinente señalar que, una vez la Entidad remita el plan de mejoramiento, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento correspondiente a su cumplimiento. Por lo anterior, agradecemos enviarlo a esta Dirección en el formato adjunto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de esta solicitud.

En relación con el comunicado de radicado número 2025600563431 de fecha 10 de diciembre de 2025, agradecemos las acciones de mejoras implementadas al equipo de clasificación de peticiones ciudadanas respecto a los criterios para el registro de peticiones.

Respecto de los radicados 4619812025 y 4731312025, se aclara que las peticiones anónimas que se enmarquen en la Ley 1801 de 2016 no serán consideradas, para efectos de la evaluación de la calidad de las respuestas, como peticiones reguladas por la Ley 1755 de 2015 y, por tanto, no se evaluará la aplicación del procedimiento establecido para peticiones anónimas por esta ley.

En consecuencia, se dará inicio al proceso de corrección de la evaluación correspondiente al mes de octubre de 2025 y sus respectivas publicaciones, lo cual será informado oportunamente una vez se realice dicha corrección.

Asimismo, confirmamos la recepción de los soportes relacionados con las actividades correspondientes al tema “Alineación de protocolos sobre el uso de Bogotá te escucha”.

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 permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

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

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS