

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

CESAR OSWALDO CARDENAS BENAVIDES

Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL -

UAERMV

Dirección Electrónica: cesar.cardenas@umv.gov.co,atencionalciudadano@umv.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.**

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 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:

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.



Hemos recibido el comunicado con radicado No. 20251180168281 de fecha 22 de diciembre de 2025, mediante el cual se socializan las acciones de mejora adelantas por la entidad durante el tercer trimestre de 2025, agradecemos el compromiso de la entidad por mantener los índices de calidad en un 100%.

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: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ORLANDO CORREA NÚÑEZ - cesar.cardenas@umv.gov.co,atencionalciudadano@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
 Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
 Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: ffe1396f-df60-4469-a899-bbcde3569364

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



4233100-FT-012 Versión 05

