



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB

Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá 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
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, se informa que se recibió el radicado E-2025-157043, enviado el 20 de enero, mediante el cual se solicita una ampliación del plazo para la remisión del plan de mejoramiento. En ese sentido, ya nos encontramos al tanto de la solicitud y quedamos a la espera de dicho plan.

Es pertinente manifestar que, una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el respectivo seguimiento a su cumplimiento. Por lo anterior, agradecemos remitirlo a esta Dirección a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la recepción de la presente solicitud, en el formato que se anexa.

Teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a este informe constancia de envío del comunicado. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

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.

Atentamente,

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

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ - notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 3

Proyectó: MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS