



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

NUBIA LUCÍA WILCHES QUINTANA  
JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS  
Dirección Electrónica: correspondenciajbb@jbb.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 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 manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones definidas en el plan de mejoramiento recibido el 13 de enero, bajo el radicado **2026JBB20001832**, atendiendo las observaciones señaladas en el punto 1 del presente informe, con el fin de reducir a cero el número de peticiones vencidas y alcanzar el 100 % de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: 2-2026-1829 Anexos: 2

Fecha: 28/01/2026 05:51:55 PM

Agradecemos el envío de las acciones de mejora y continuaremos realizando seguimiento y control al plan de mejoramiento.

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.

Cordialmente,

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

Copia:

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS - OSCAR JAVIER HERÁNDEZ SERRANO - correspondenciajbb@jbb.gov.co

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: c18cb364-769d-4829-8ca1-1088acbaca3a

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**