



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ALIX MONTES ARROYO

Jefe Oficina de Participación y Educación Localidades

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA

Avenida Caracas No. 54 - 38

Dirección Electrónica: 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 DICIEMBRE DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-51511

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 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 manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el



100% de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Ahora bien, en atención a la inquietud elevada respecto del procedimiento aplicable a los traslados de peticiones dirigidos a entidades del orden nacional o privada, el numeral 5.6 “Traslado de peticiones” del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión 3 establece que, en aquellos casos en los cuales la petición deba ser remitida a una entidad nacional o privada, el traslado debe surtirse mediante la elaboración de un oficio de salida independiente dirigido a la entidad a la cual se traslada la petición.

Por otra parte, teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a esta 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:

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS