

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD

Carrera 8 No. 9 – 83

Dirección Electrónica: correspondencia.externa@scrd.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 1-2026-1245

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:

Al respecto, recibimos el comunicado con radicado 1-2026-1245, donde nos envían el plan de mejora propuesto, al cual haremos seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten mensualmente.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: [e4056591-5460-4c2d-ba8d-b42323d94d44](https://www.secretariageneral.gov.co/e4056591-5460-4c2d-ba8d-b42323d94d44)

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 3813000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL

Con lo anterior, respetuosamente solicitamos fortalecer la acción formulada 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.

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 CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD - SANDRA MILENA ARISTIZÁBAL. -
correspondencia.externa@scrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS