

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CARINE PENING GAVIRIA

Subsecretaria de Gestión Documental

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Dirección Electrónica: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.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.**

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 objeto de seguimiento, remitimos en el archivo Excel adjunto los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta. La Entidad deberá revisar el porcentaje de cumplimiento, junto con el detalle de las observaciones, así como el número y la descripción de las 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 evaluado, respetuosamente reiteramos la solicitud de presentar un plan de mejoramiento que incluya las acciones preventivas y correctivas necesarias para reducir a cero el número de peticiones vencidas. Dicho plan deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
- b. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: a1bbb034-eb75-48a0-933c-537af2456f4c

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





- c. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
- d. Responsable de la acción.

Es pertinente señalar que, una vez la Entidad remita el plan de mejoramiento, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento correspondiente a su cumplimiento. Por lo anterior, agradecemos enviarlo a esta Dirección en el formato adjunto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de esta solicitud.

En relación al comunicado con radicado número 20264600002271 de fecha 05 de enero de 2026, agradecemos el envío de las acciones de mejora correspondientes a los requerimientos 4897512025 y 5171272025.

Por otro lado, 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 permita 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 GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - radicacionsgd.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 3

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS