

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

OLGA LILIANA SANDOVAL RODRÍGUEZ

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA.

Dirección Electrónica: [radicacion\\_virtual@shd.gov.co](mailto:radicacion_virtual@shd.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:**

Al respecto, se informa que se recibió el comunicado con el radicado No. 1-2025-49672, de fecha 11 de diciembre de 2025, mediante el cual envían el plan de mejoramiento propuesto. Frente a lo anterior, esta Dirección realizará el seguimiento correspondiente, a través de la evaluación mensual de la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, así como del control al número de peticiones vencidas reportadas mensualmente, con el fin de verificar la implementación y efectividad de las acciones definidas.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: b2855f88-2b28-4836-bfd8-ad1eb7e6620f

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

Así mismo, se precisa que el **6 de enero de 2026** se llevó a cabo una reunión en la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, en la cual se analizaron los resultados de la evaluación correspondiente a septiembre y octubre de 2025. En dicha sesión se expusieron las observaciones más recurrentes, evidenciándose el incumplimiento de los criterios establecidos para el cierre de peticiones, particularmente en aquellos casos en los que se efectuó el cierre como *respuesta definitiva* cuando procedía el uso del evento del sistema Solicitar Ampliación. Adicionalmente, se informó la correcta aplicación del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, específicamente en el numeral 5.3 – Criterios para el registro de peticiones.

Así mismo, se identificaron como situaciones reiteradas la respuesta a las peticiones fuera de los términos legales y el registro extemporáneo de las respuestas en el sistema. Como resultado de lo anterior, se acordó dar estricto seguimiento al plan de mejoramiento previamente remitido, con el propósito de fortalecer la gestión y el cumplimiento normativo en el trámite de las peticiones ciudadanas registradas en el sistema Bogotá te escucha.

Ahora bien, 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.

Atentamente,

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

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA. - LUZ DARY MENDOZA - lmendozar@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS