



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**CESAR OSWALDO CARDENAS BENAVIDES**

Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV**

Dirección Electrónica: cesar.cardenas@umv.gov.co, atencionalciudadano@umv.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.**

Respetado Doctor:

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 acuerdo con los resultados obtenidos en el mes objeto de evaluación, respetuosamente solicitamos la formulación de un plan de mejoramiento que incluya acciones preventivas y correctivas orientadas a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas. Dicho plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 3e32a943-a5b8-48b1-a607-25f8afd303c9

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

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 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: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ORLANDO CORREA NÚÑEZ - cesar.cardenas@umv.gov.co,atencionalciudadano@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 3

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS