



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

Gerente Comercial y de Atención al Usuario

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD

Av. Carrera 30 No. 25 - 90, Torre B Piso 2

Correo electrónico: temporal-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Ciudad

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 FEBRERO DE 2022

Referenciado: 1-2022-8094

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 28 de febrero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

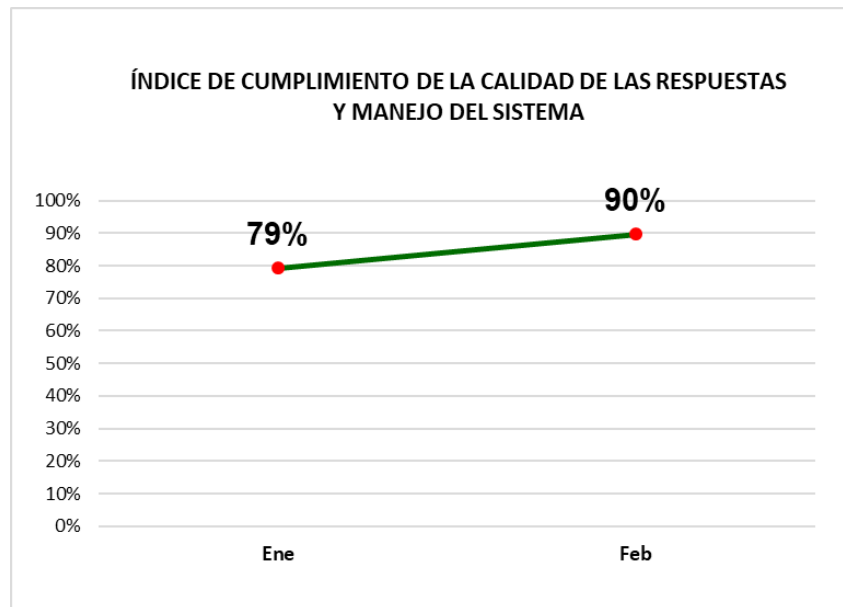
peticiones cerradas en el mes de febrero de 2022, por parte de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	3 (10%)	90%	84%

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
29	29	0	29	0	29	0	28	1	26	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	97%	3%	90%	10%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
501452022	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, de acuerdo con el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
254662022	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
306112022	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	SI	SI	SI	SI	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	4 días

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida está en Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a febrero), no hay variación con respecto al mes inmediatamente anterior, manteniendo una petición vencida en Bogotá Te Escucha.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de febrero de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **90%**. Lo anterior, debido a que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad son **MANEJO DEL SISTEMA** con **10%** y **OPORTUNIDAD** con **3%**.

La Entidad presentó plan de mejoramiento, el cual fue presentado el 11 de marzo de 2022. En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio agradece el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad, además, de la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

De otra parte, en relación con el comunicación radicada bajo el número 2022EE10470, desde la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio agradece el compromiso e interés en relación a la gestión de las peticiones ciudadanas, en respuesta a las observaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad y Oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de enero de 2022, de manera atenta informamos lo siguiente:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
40422022	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

En cuanto a la petición 40422022, una vez realizada la verificación, respetuosamente informamos que se mantiene la observación para la petición evaluada en el informe. Lo anterior, por cuanto en la petición evaluada no se relacionó de manera correcta el número de la petición en el Sistema, por lo que no fue posible determinar que la respuesta de fondo haya sido atendida directamente a lo solicitado por el ciudadano(a). En ese orden de ideas, los invitamos a que una vez terminada la redacción de la comunicación, realizar revisiones para identificar errores gramaticales, ortográficos, organización y presentación garantizando a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones en Bogotá Te Escucha.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
40872022	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

Es pertinente señalar que a la petición 40872022 no se llevó a cabo el Seguimiento a la Calidad de la Respuesta y Manejo del Sistema en Bogotá Te Escucha. Por lo tanto, prosiguiendo con la retroalimentación que permita aclarar las observaciones del informe, a continuación relacionamos el número de petición a la cual se realizó la correspondiente evaluación:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
273982022	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

Verificada la petición 273982022, la Entidad informa a la peticionaria el adjunto de dos documentos. Por una parte, el Instructivo Catastro en Línea, que efectivamente de acuerdo a lo evidenciado se encuentra el documento con nombre: "instructivo catastro en linea.pdf". No obstante, para la Resolución 73 de 2020, no se evidencia tal documento adjunto. De tal modo que para los casos en que se adjunten documentos, tener en cuenta garantizar y verificar que los archivos estén cargados

y disponibles para el peticionario(a) en Bogotá Te Escucha. Dado lo anterior, respetuosamente informamos se mantiene la observación para la petición evaluada en el informe.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4137232021	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>

Frente a la petición No. 4137232021, una vez informada la aclaración por medio del correo electrónico enviado a la mesa de servicios con asignación 0244595 y verificación correspondiente de la Hoja de Ruta de la petición en Bogotá Te Escucha, se concluye que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD respondió la petición dentro de los términos de ley. Por lo tanto, se procede a ajustar la observación realizada en el informe correspondiente al mes de enero de 2022.

De otra parte, en relación con la observación: “El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.”, respetuosamente informamos se mantiene la misma. Lo anterior, debido a que la Entidad le fue asignada la petición el día 22 de diciembre del 2021 y llevó a cabo el traslado de la petición al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP el día 31 de diciembre del 2021, superando los términos establecidos por la ley³.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4108842021	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.

De acuerdo al análisis de la petición 4108842021, se evidencia que la Entidad da respuesta definitiva al ciudadano solicitando mayor información para dar respuesta a la petición, por lo cual no se utilizó el evento correspondiente en el Sistema, razón por la cual se mantiene la observación, pues la respuesta definitiva solamente podrá ser usada cuando efectivamente se responde de fondo la petición. De manera que, cuando la Entidad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo⁴, se debe utilizar el evento Solicitar ampliación o aclaración en Bogotá Te Escucha, según corresponda.

³ Ley 1437 de 2011 Artículo 21, modificado por el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

⁴ Ley 1437 de 2011 Artículo 17, modificado por el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015.



Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRICTAL - UAECD - MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ - temporal-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO