



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTINEZ

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

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE OCTUBRE DE 2021.

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, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento del 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 sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

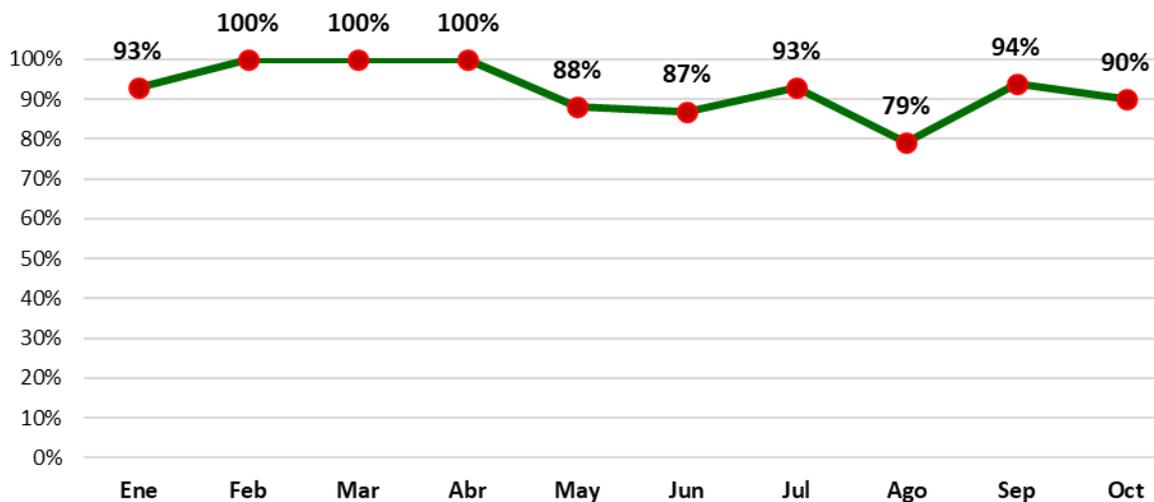
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

los requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 20 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	2 (10%)	90%	92%

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
20	20	0	19	1	20	0	19	1	18	2
	100%	0%	95%	5%	100%	0%	95%	5%	90%	10%

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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

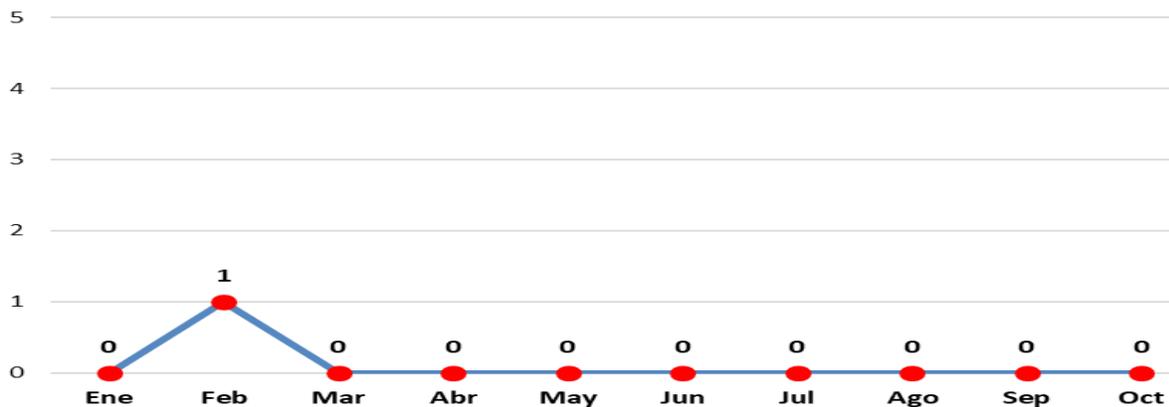
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3318442021	GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	Si	No	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
2647782021	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	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 la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto de evaluación, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital no presentó peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE



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

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, reiteramos la solicitud remitida mediante radicado No. 2-2021-33813 de allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud

Por otra parte, en atención al requerimiento allegado a la mesa de ayuda con número de caso 0234235, mediante el cual la entidad solicita “se revise la calificación de esta petición y se modifique” haciendo alusión a la evaluación de calidad y oportunidad de la petición No. 2505072021, la cual hizo parte de la muestra de la entidad para el mes de septiembre de 2021, al respecto se da respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar es importante mencionar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía puso a disposición el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como una herramienta gerencial y de control que permite de un lado, brindar al ciudadano un acercamiento a la Administración Distrital ofreciéndole un medio eficaz y eficiente a través del cual puede presentar sus diferentes peticiones y hacer seguimiento a la gestión de las mismas; y del otro, identificar de primera mano las necesidades demandadas por la ciudadanía lo cual contribuye a la adopción de medidas y estrategias en pro del mejoramiento de los trámites y servicios ofrecidos por las entidades de nivel central y descentralizado.

Dicho sistema fue estructurado de conformidad con las disposiciones legales para la atención del **derecho de petición** el cual es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa consagrado en la Constitución Política de Colombia y cuyo núcleo esencial reside en la entrega de una respuesta coherente, clara, cálida y oportuna, además de ser puesta en conocimiento del peticionario. En este sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ve la necesidad de implementar una metodología de **evaluación a las respuestas emitidas** por las entidades distritales a las peticiones ciudadanas, con el fin de verificar que estas sean atendidas de acuerdo a los requisitos mencionados anteriormente, contribuyendo en el mejoramiento del desempeño institucional y la satisfacción ciudadana respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Distrital.

Ahora bien, en el caso particular de la petición No. 2505072021, se evidencia que el canal de ingreso fue vía correo electrónico el día miércoles 28 de julio de 2021, como se evidencia a continuación:

De: martha nohelia <riverosmartha@yahoo.com>

Enviado: miércoles, 28 de julio de 2021 10:05

Para: Gladys Consuelo Diaz Corredor <gdiaz@catastrobogota.gov.co>; correspondencia@catastrobogota.gov.co

La entidad radica el requerimiento en el sistema de gestión documental el día lunes 02 de agosto de 2021:

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 02-08-2021 11:02:17
2021ER20558 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: /GUMERCINDO RIVEROS/
DESTINO: GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUA/GALINDO
ASUNTO: SOLICITUD ENVIO RESPUESTA RADICADO 2021ER5727
OBS:

Adicionalmente, no fue hasta el día 09 de agosto de 2021 que la entidad sube dicho requerimiento al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, es decir, de manera extemporánea 8 días hábiles después, incumpliendo el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación
Registro	Registro para asignación	2021-08-09 10:45:21 PM

Por otro lado, revisando el contenido de la petición, el requirente hace alusión a la ausencia de respuesta frente al requerimiento con radicado interno No. 2021ER5727, tipificado por la entidad como trámite “Recurso de apelación” tanto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha como en el Sistema interno de gestión documental:

Ahora bien, teniendo en cuenta la respuesta de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se evidencia lo siguiente:

La fecha de cargue de la respuesta en el sistema fue el 20 de septiembre de 2021, es decir al día hábil 37 en relación con el ingreso del correo electrónico el día 28 de julio de 2021.

En el documento adjunto a la respuesta, la entidad manifiesta claramente que sobre la decisión del recurso de apelación se hará de conformidad al artículo 79 de la ley 1437 de 2011.

Por lo anterior, nos permitimos reiterar la evaluación a la petición No. 2505072021, puesto que al hacer referencia a un recurso de apelación que se está resolviendo en los términos de la ley 1437 de 2011, impide hacer el seguimiento como petición ciudadana en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el cual tiene como marco la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad no presenta peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recomendamos mantener las acciones implementadas que han permitido emitir respuestas dentro de los términos de ley.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO