



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**

Gerente Comercial y de Atención al Usuario

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD**

Avenida Carrera 30 No. 25 - 90 Torre B Piso 2

Correo electrónico: [buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co](mailto:buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2022**

**Referenciado:** 1-2022-23590,1-2022-23606,1-2022-23607

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 cuatro 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 31 de julio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

### **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 sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **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.

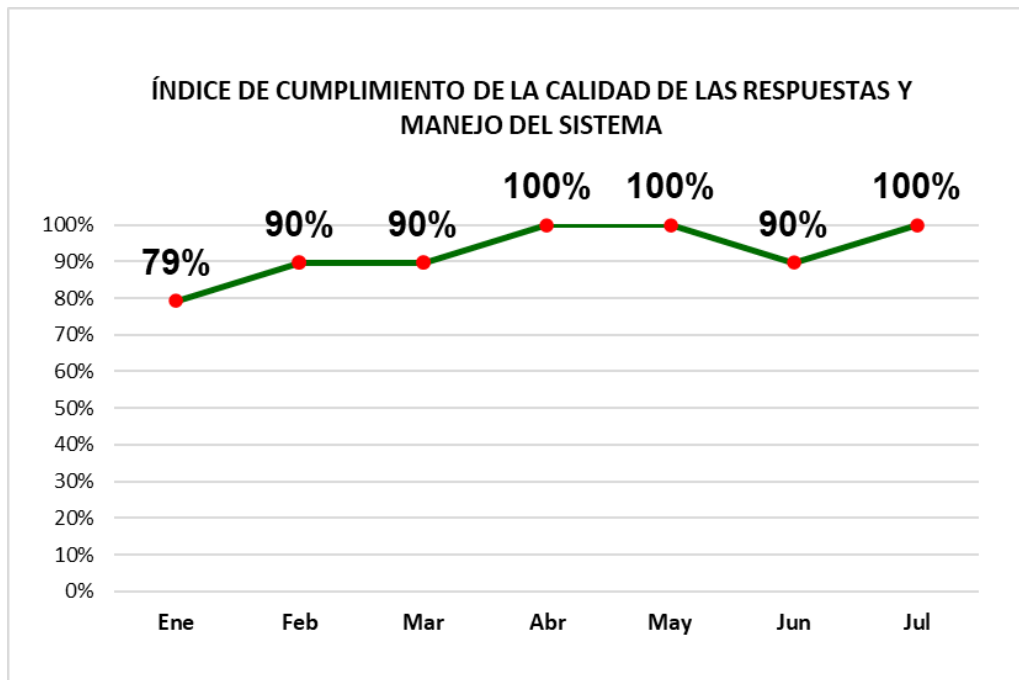
peticiones cerradas en el mes de julio de 2022, por parte de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	0 (0%)	100%	93%

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	29	0	29	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**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.

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

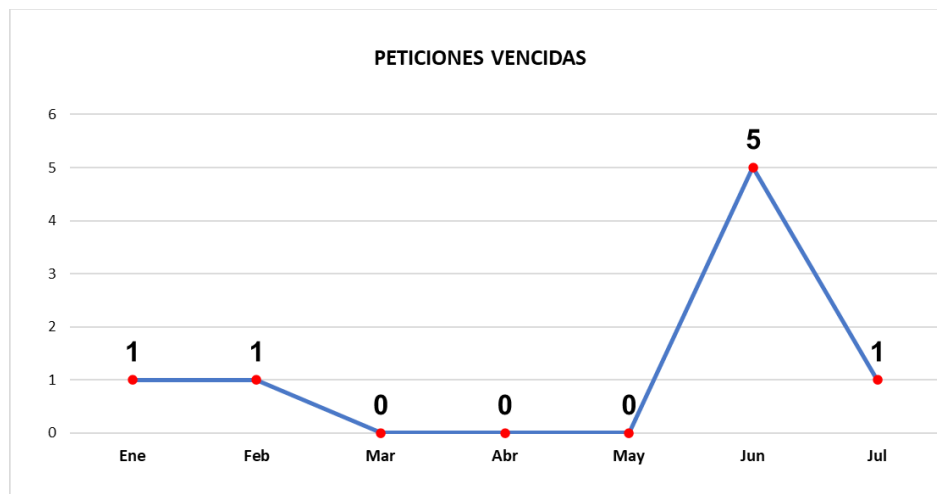
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	Un (1) día

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 de esta vigencia (enero a julio), se observa disminución en peticiones vencidas con respecto al mes inmediatamente anterior del **-80%**.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 2022 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **cuatro (4)** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado.

### **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 julio de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de julio 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 **100%**, en cambio, para el mes de julio de 2022, la entidad presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

De conformidad con lo anterior, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la Entidad en la obtención de este resultado satisfactorio en el índice mensual de cumplimiento de Calidad, por consiguiente, los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas para lograr este resultado. Ahora bien, frente a las peticiones vencidas, queremos reconocer el esfuerzo realizado por esta administración en la disminución en el número de peticiones vencidas, no obstante, los invitamos a seguir trabajando para atender las peticiones ciudadanas 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.

### **4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a la visita de monitoreo realizada durante la vigencia 2022:**

En relación con los comunicados 1-2022-23590, 1-2022-23606 y 1-2022-23607 del 17 de agosto 2022, donde socializan las actividades de mejora a realizar frente a las observaciones del monitoreo realizado el 5 de julio de 2022 en el módulo de atención al ciudadano No. 8 de la Entidad, ubicado en el SuperCADE Manitas de la Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur, que se relacionan a continuación:

Observación	Acción de mejora	Fecha ejecución	Responsable
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, Carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Teniendo en cuenta lo que se identificó, se valida con todos los funcionarios que apoyan el canal presencial, que todos cuenten con los respectivos elementos y hagan uso permanente dentro de la jornada laboral de la chaqueta y carnet institucional.</li><li>2. Se realiza la respectiva retroalimentación a la Servidora que se encontraba en el</li></ol>	29/07/2022	Líder de Canal

Observación	Acción de mejora	Fecha ejecución	Responsable
	punto de atención, sin embargo es importante indicar que la funcionaria fue retirada del punto ya que fue asignada a otro canal, y se realizó la retroalimentación a la nueva servidora que se encuentra en el SuperCade del porte adecuado y constante de los implementos institucionales según lo establecido en el numeral 4.1 Canal de Atención presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2		
El servidor pregunta al ciudadano al finalizar la interacción si hay algo más que pueda hacer por él y finaliza expresando una despedida formal	3. Teniendo en cuenta lo que se identificó, se valida con todos los funcionarios que apoyan el canal presencial, que al finalizar la atención todos deben preguntar "si hay algo más en que pueda servir" de acuerdo con lo establecido al numeral 4. Respuesta por Parte de la Personal que Presta Servicio en la Entidad en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2.  4. Se realiza la respectiva retroalimentación a la Servidora que se encontraba en el punto de atención, sin embargo, es importante indicar que la funcionaria fue retirada del punto ya que fue asignada a otro canal, y se realizó la retroalimentación a la nueva servidora que se encuentra en el SuperCade que al finalizar la atención al usuario debe indicar " si hay algo más en que pueda servir" de acuerdo con lo establecido al numeral 4. Respuesta por Parte de la Personal que Presta Servicio en la Entidad en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2.	29/07/2022	Líder de Canal
El servicio prestado por las entidades o áreas de atención que hacen presencia en el punto, es de jornada continua. (En caso de existir entidades con otro horario califique, NO e indiquen cuales y en que horarios atienden)	Realizando una evaluación a los turnos que se han agendado a través de la plataforma "Agende a un Clic" se evidencia que un promedio de 8 citas se saca a diario cuando se tiene habilitada una agenda para 21 citas por lo que no se hace necesario el recurso humano para tener un módulo más habilitado y según el convenio la UAEDC con la Secretaría General solo se tiene destinado un módulo físico para el SuperCade Manitas. Cada 3 meses se revisará para evaluar si es necesario otro funcionario en el punto	Evaluación Trimestral a partir del 1 de agosto de 2022	Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano y Líder de Canal
El servicio prestado por las entidades o áreas de servicio presentes en el punto entregan de turnos a lo largo de la jornada	Según la parametrización en el agendamiento nos da la opción para que tengamos unos tiempos adecuados en la atención a los ciudadanos eficaz y eficientemente así poder atender en un horario estipulado.	Evaluación Trimestral a partir del 1 de agosto de 2022	Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano y Líder de Canal



Dado lo anterior, reconocemos el interés y compromiso en pro de incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, las cuales haremos seguimiento en las visitas de monitoreo próximas a realizarse.

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, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

*Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.*

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRIITAL - UAECD - ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ - buzón-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR