



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 OCTUBRE DE 2022**

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 31 de octubre 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 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.

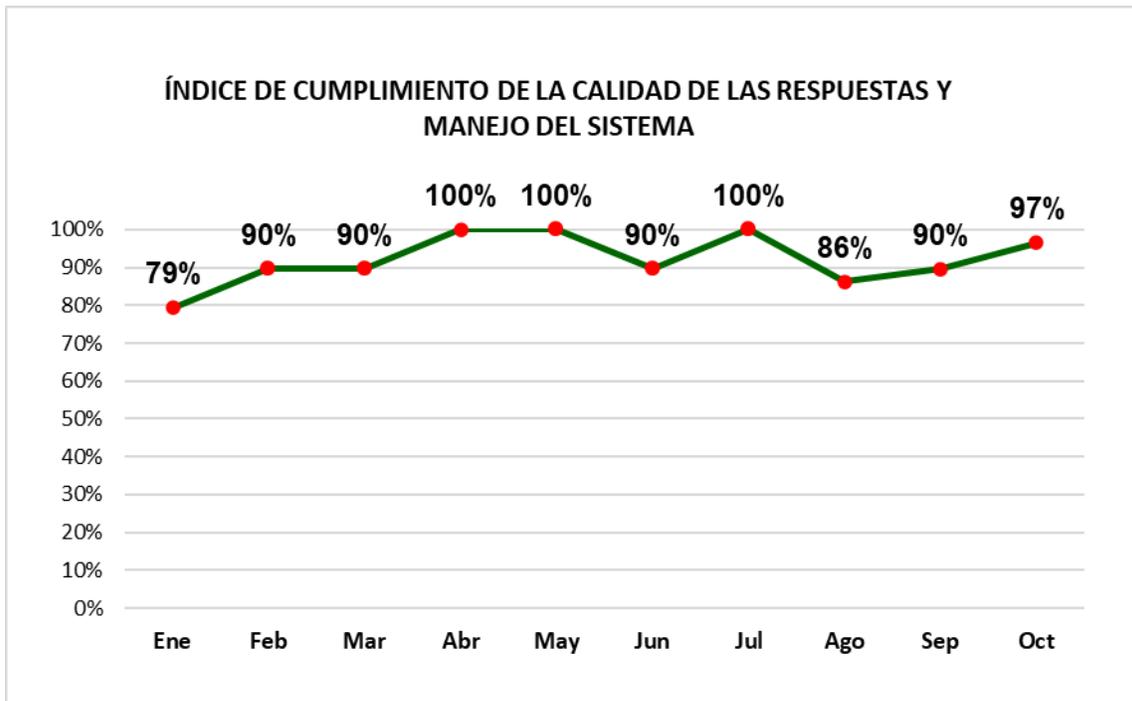
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

peticiones cerradas en el mes de octubre 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 octubre | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 29                    | 1 (3%)                     | 97%                              | 92%                                     |



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 |
| 29      | 28         | 1        | 28       | 1        | 28      | 1        | 28          | 1        | 28                 | 1        |
|         | 97%        | 3%       | 97%      | 3%       | 97%     | 3%       | 97%         | 3%       | 97%                | 3%       |

**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 analiza la respuesta emitida 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  |
|-------------|--------------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 3757962022  | SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no informa de fondo a la peticionaria el trámite que ha surtido de la solicitud. |

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 cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de octubre de 2022:

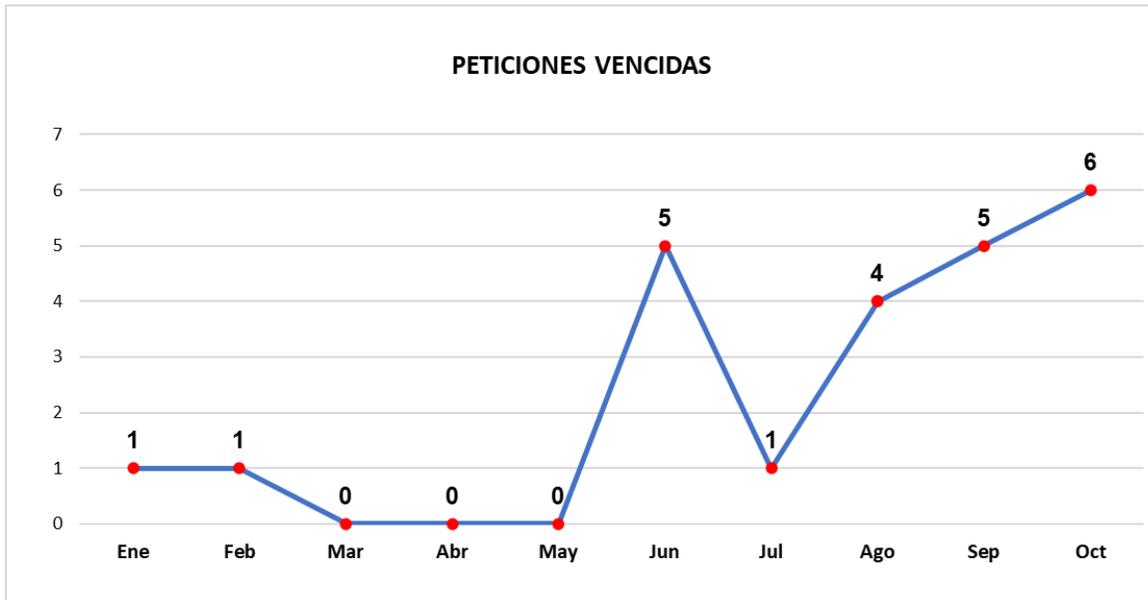
| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Año Asignación | Días de vencimiento |
|------------------------|---|----------------|---------------------|
| 6                      | 0                                       | 2022: 6        | Entre 1 y 6         |

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

Para el periodo objeto del análisis, el **66,66%** de las peticiones vencidas se concentran en Gerencia Jurídica y Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRIAL - UAECD |   | 100%   |
|---|---|--------|
| GERENCIA JURÍDICA   | 2 | 33,33% |
| SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO        | 2 | 33,33% |
| SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN                                 | 1 | 16,67% |
| SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA                | 1 | 16,67% |

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 octubre), se observa incremento del **20%**, con respecto al mes inmediatamente anterior.



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>.

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 **tres (3)** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, identificada bajo los números No. **3221872022**, **3370182022** y **3382072022**.

### 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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de octubre 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 **97%**. Lo anterior, debido a que el criterio con mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad es **MANEJO DEL SISTEMA** con **3%**, afectando lo demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta seis (6) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

<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”.

Al respecto, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 11 de marzo de 2022 con número radicado 1-2022-8094 y posteriormente fue ajustado el 27 de octubre de 2022 con número radicado 1-2022-30941 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

| Actividad a Realizar  | Acciones de Mejora   | Fecha de Inicio y Fecha de Finalización                          | Responsable de la Acción   |
|---|--|--|--|
| Reunión con el equipo del canal de La Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar la calificación y tomar medidas para evitar fallas. | Retroalimentación al equipo encargado de gestionar el sistema BTE en cuanto a la correcta gestión de las peticiones. Sugerir a los responsables de dar respuestas, el autocontrol, con el fin de garantizar los criterios indicados. | Inicio 03/10/2022,<br>Finalización 03/10/2022                    | Líder del canal en la UAECD para realizar la retroalimentación junto con el equipo de trabajo. |
| Realizar seguimiento aleatorio a las respuestas emitidas por los funcionarios del canal BTE en la UAECD.  | Reuniones una vez a la semana para ver junto con el grupo de trabajo como se han respondido las peticiones, teniendo en cuenta todos los criterios evaluados.  | Inicio 3/10/2022,<br>Finalización: Continuas una vez por semana. | Líder del canal en la UAECD junto con el equipo de trabajo.                                    |

Por lo anterior, se evidencia que las acciones presentan mejora frente al índice mensual de cumplimiento pasando de 90% (septiembre) a 97% (octubre), no obstante, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones correspondientes a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar el 100% de calidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

Frente al cumplimiento oportuno de gestión de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup> durante el mes de octubre de 2022, los invitamos a seguir trabajando para lograr atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y de esta manera brindar un servicio de calidad y oportuno a los ciudadanos.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral

<sup>3</sup> **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.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

*“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.*

*La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:*

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

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

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC - ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ - buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 782a1771-0e24-446c-ab6b-0e7292030a63

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

