



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 DICIEMBRE 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 diciembre 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.

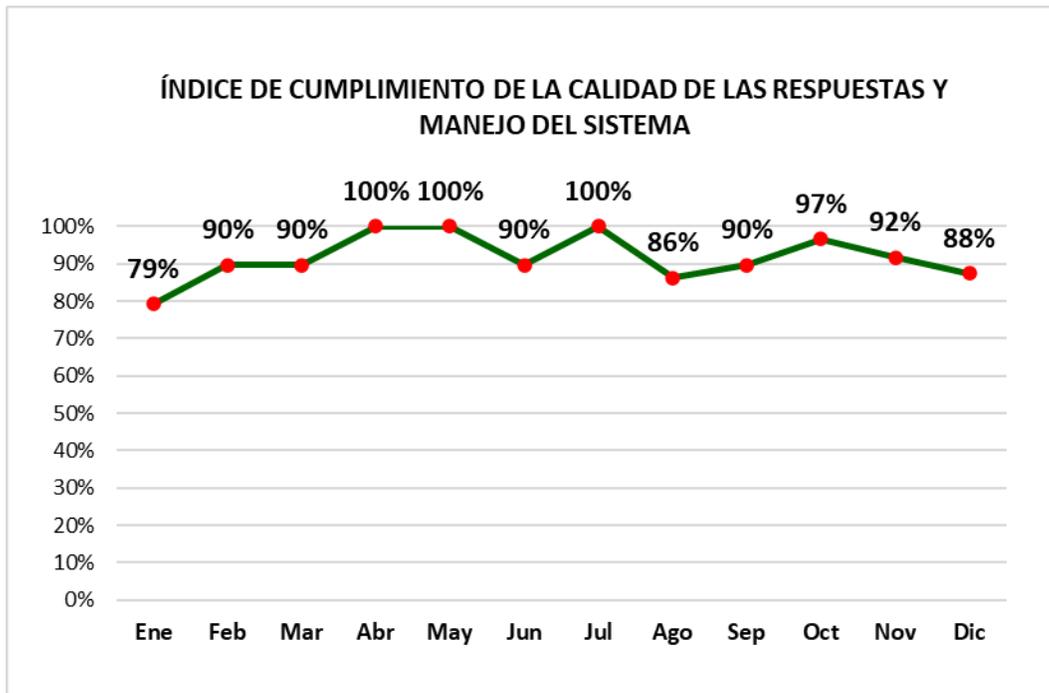
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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 diciembre 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 **24** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	3 (13%)	88%	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
24	23	1	23	1	23	1	22	2	21	3
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	92%	8%	88%	13%

**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 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
4684702022	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan establecer cuál es el objeto de la petición al ciudadano sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la aclaración solicitada para recibir respuesta de fondo a la petición.
4151782022	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.
4468032022	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	SI	SI	SI	SI	NO	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 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

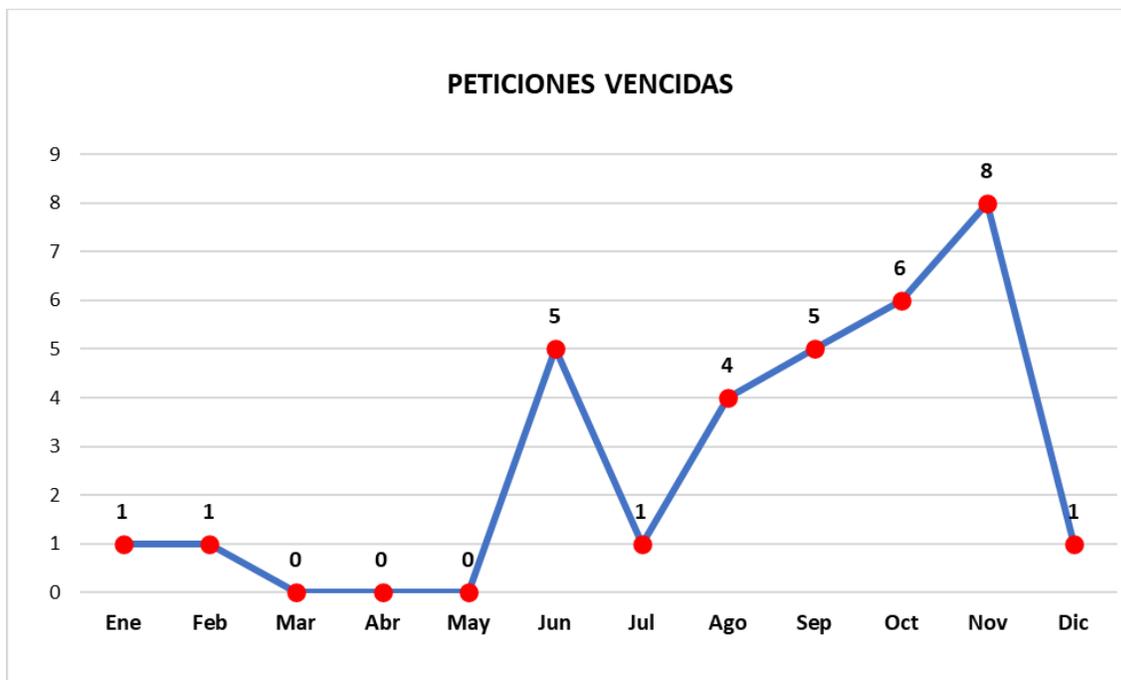
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición vencida que la entidad presentó en el mes de diciembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	97

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

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida se encuentra 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 diciembre), se observa disminución del **88%**, 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. **3500862022**, **4269532022** y **4285952022**.

<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”.

**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 diciembre de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de diciembre 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 **88%**. Lo anterior, debido a que el criterio con mayor porcentaje de incumplimiento es **MANEJO DEL SISTEMA** con **13%**, seguido de **OPORTUNIDAD** con **8%** y **CLARIDAD** con **4%**, afectando lo demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presentó una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

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:

No.	Actividad a Realizar	Acciones de Mejora	Fecha de Inicio y Fecha de Finalización	Responsable de la Acción
1	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, Finalización 03/10/2022	Líder del canal en la UAECD para realizar la retroalimentación junto con el equipo de trabajo.
2	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, Finalización: Continuas una vez por semana.	Líder del canal en la UAECD junto con el equipo de trabajo.

Por lo anterior, se evidencia que la acciones reflejan un índice de cumplimiento acumulado por encima del 90% para la vigencia 2022. Por otro lado, frente a la oportunidad de las respuestas a la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, se observa que el mayor mes con peticiones vencidas fue en el mes de noviembre y para el periodo comprendido entre marzo a mayo está entre los meses en los cuales se brindó respuesta a la ciudadanía dentro de los términos de ley en Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

<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

Por consiguiente, los invitamos a fortalecer y revisar las acciones definidas mitigando las observaciones presentadas en el numeral 1 del presente informe, con el fin de mejorar la gestión de peticiones de la Entidad para alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas en el Sistema.

Finalmente, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

*“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”*  
(Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bo-

---

Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define 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.”



gotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

Cordial saludo,

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

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD - 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 7 de 7

Documento Electrónico: 7aa4e167-82d3-4386-a233-f02ae934c61d

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL