



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**

Gerente Comercial y Atención al Usuario

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

Av cra 30 # 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 ENERO DE 2023.**

Respetado Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto Catastro para la vigencia 2022 alcanzó el 92% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación nos permitimos relacionar los resultados de las evaluaciones de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y para los casos en que proceda el seguimiento a la efectividad de los planes de mejora propuestos, correspondientes al periodo de enero 2023 o la solicitud o ajuste de los planes de mejoramiento.

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 2bcea1c9-5a17-4958-a6b0-4376e99428aa

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



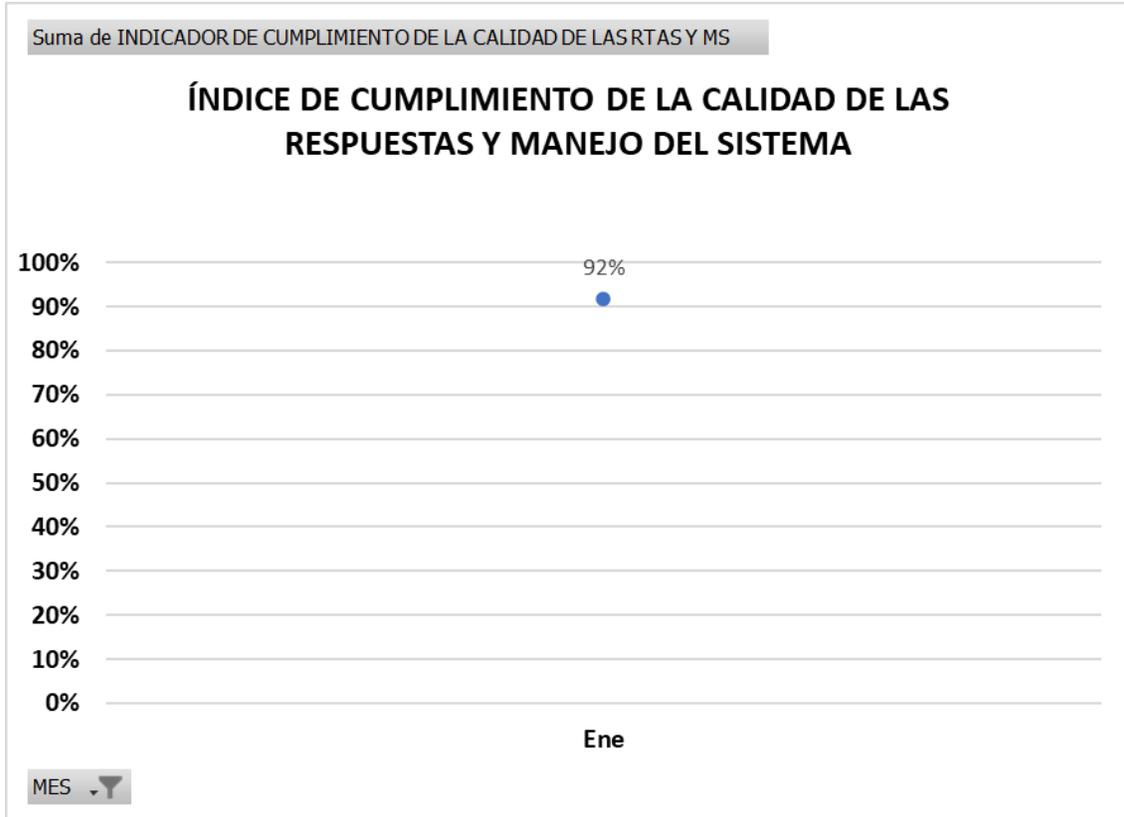
CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
24	2 (8%)	92%	92%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	0	23	1	24	0	23	1	24	0
100%	0%	96%	4%	100%	0%	96%	4%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
18812023	SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	Como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Si la entidad a quien va dirigida la petición no es la competente, deberá informar al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción que su solicitud será resuelta por otra entidad como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
160552023		SI	NO	SI	SI	SI	Cuando la petición no es competencia de la entidad que recepción, se debe realizar el traslado a la entidad nacional o privada, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación mediante un oficio y además adjuntar la comunicación enviada a la entidad que dará la solución

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

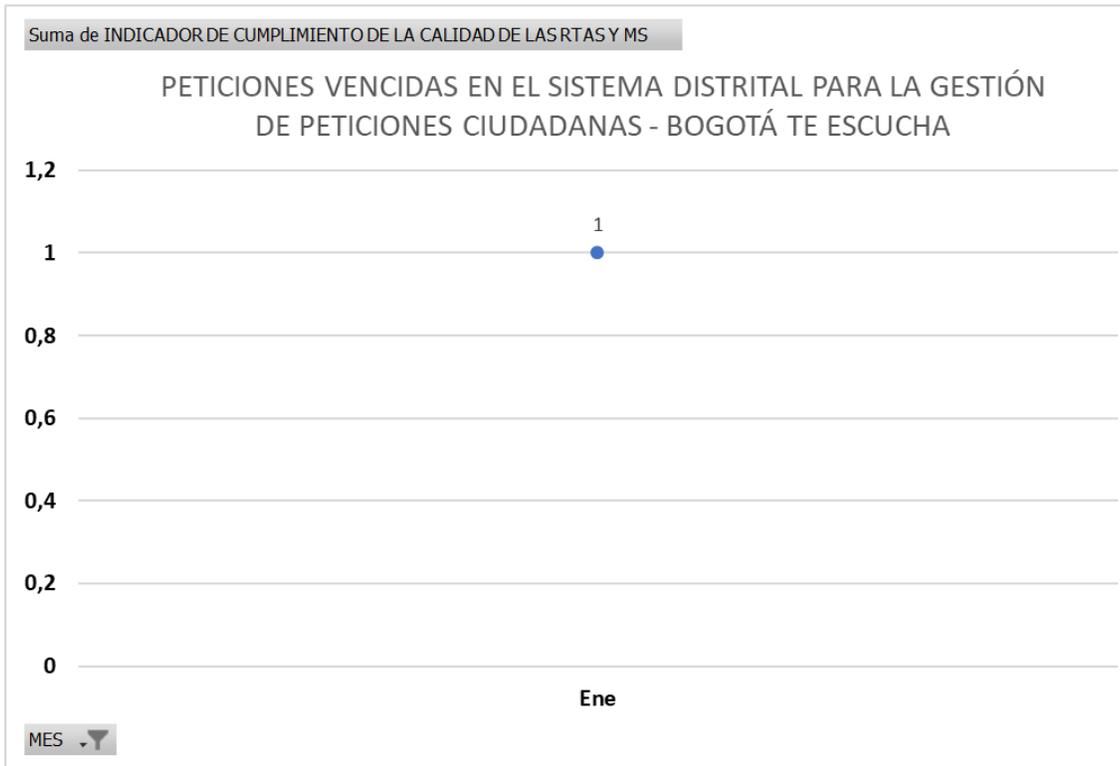
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2023: 1	Entre 1 y 6 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>1</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 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 **0** 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.

### 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

<sup>1</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.”



De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 92% de cumplimiento y un número de peticiones vencidas de 1 para el mes objeto de seguimiento, en este sentido, respetuosamente solicitamos construir un plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas de vigencias anteriores como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas.

De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordial saludo,

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

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 2bcea1c9-5a17-4958-a6b0-4376e99428aa

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

