



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 MARZO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

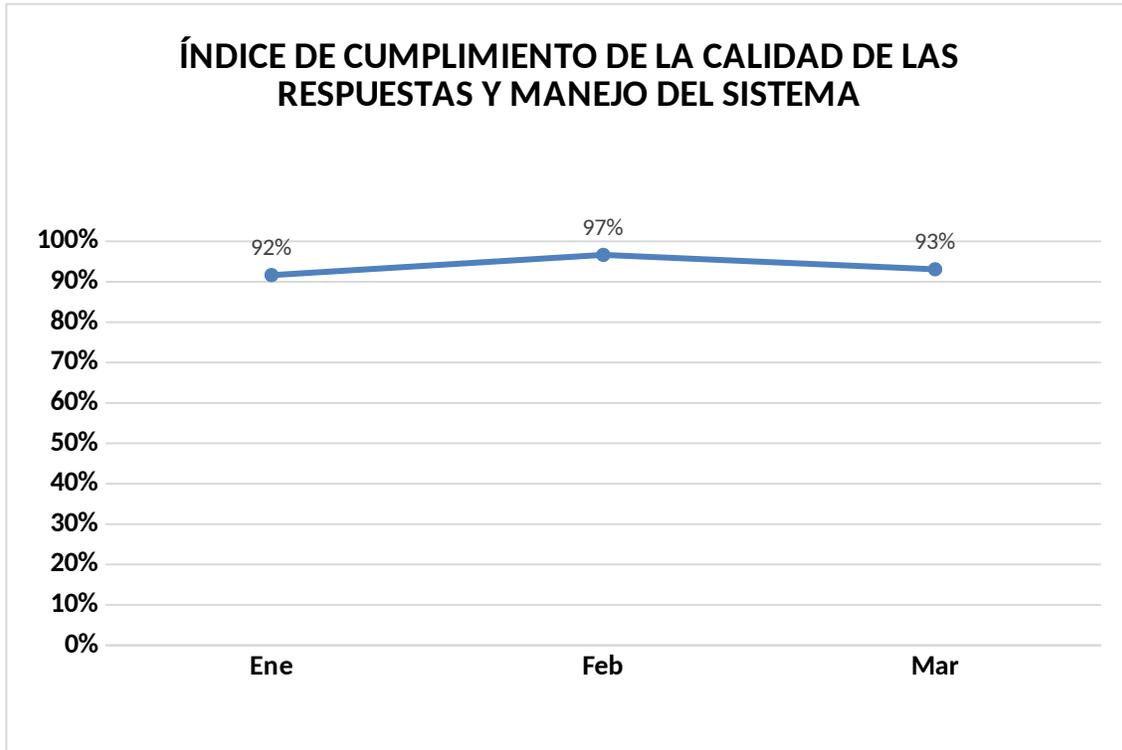
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora.

### **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:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
29	2 (7%)	93%	94%

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
29	1	29	1	29	1	28	2	29	1
97%	3%	97%	3%	97%	3%	93%	7%	97%	3%

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
794622023	GERENCIA DE GESTION JURIDICA	NO	NO	NO	NO	NO	Se realiza cierre definitivo sin anexar la respuesta. El requerimiento no cumple con los criterios de calidad debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
1309672023	SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

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

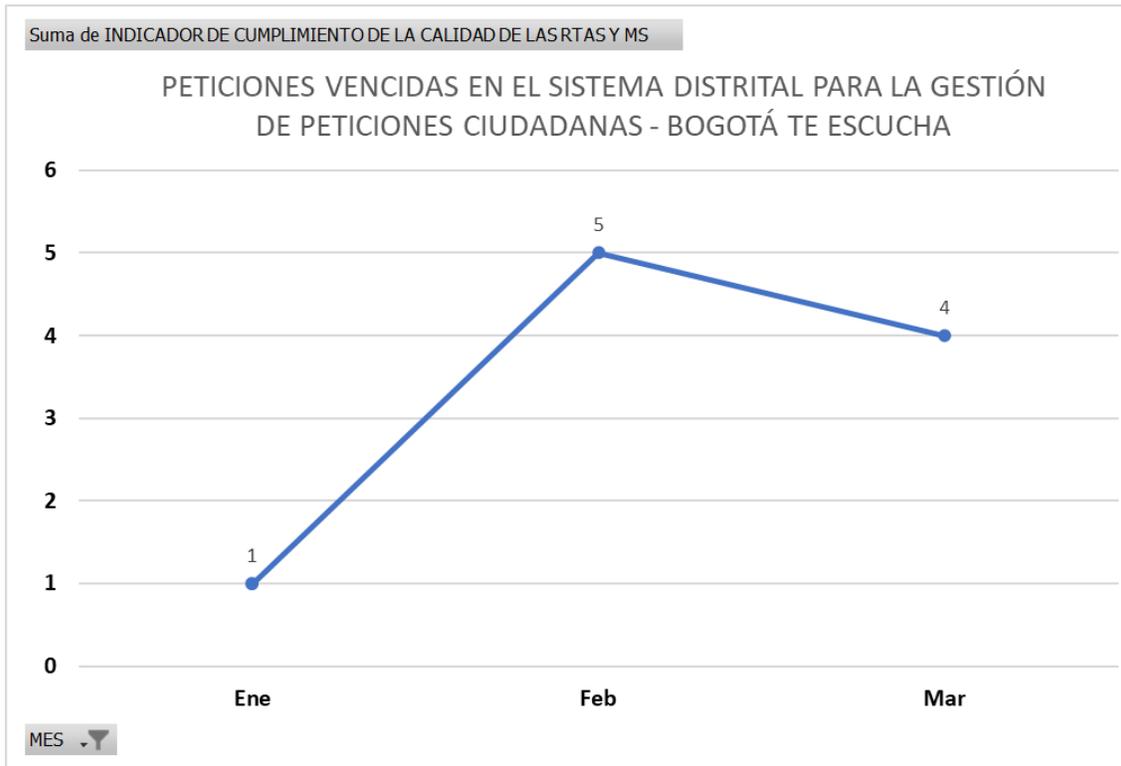
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
4	2023: 4	Entre 1 y 10 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 4 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 **1** petición pendiente 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. Dicha petición es la siguiente **999142023**.

<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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

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

Mediante radicado 1-2023-7014 del 13 de marzo de 2023, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

N° Actividad	Descripción de Actividades	Fecha inicial	Fecha final
1	Realizar capacitación en la cual se socialicen los estados de la herramienta y tiempos máximos para gestión.	10/03/2023	31/03/2023
2	Elaborar y compartir una ayuda gráfica, en la cual se relacionen los tips a tener en cuenta para el traslado de las peticiones	10/03/2023	31/03/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **93%** de cumplimiento y un número de peticiones vencidas de **4** para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones anteriormente descritas en el plan de mejoramiento propuesto por ustedes no han sido efectivas, en ese sentido, se solicita revisar y ajustar las acciones y los plazos de ejecución dentro del plan de mejoramiento, para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice el cierre de las peticiones vencidas y la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Agradecemos remitir el plan de mejoramiento ajustado en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes 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 RODRÍGUEZ - buzón-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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

