4221000

Bogotá D.C.

Doctora
LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Gerente Comercial y 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
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 AGOSTO DE 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 agosto 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.

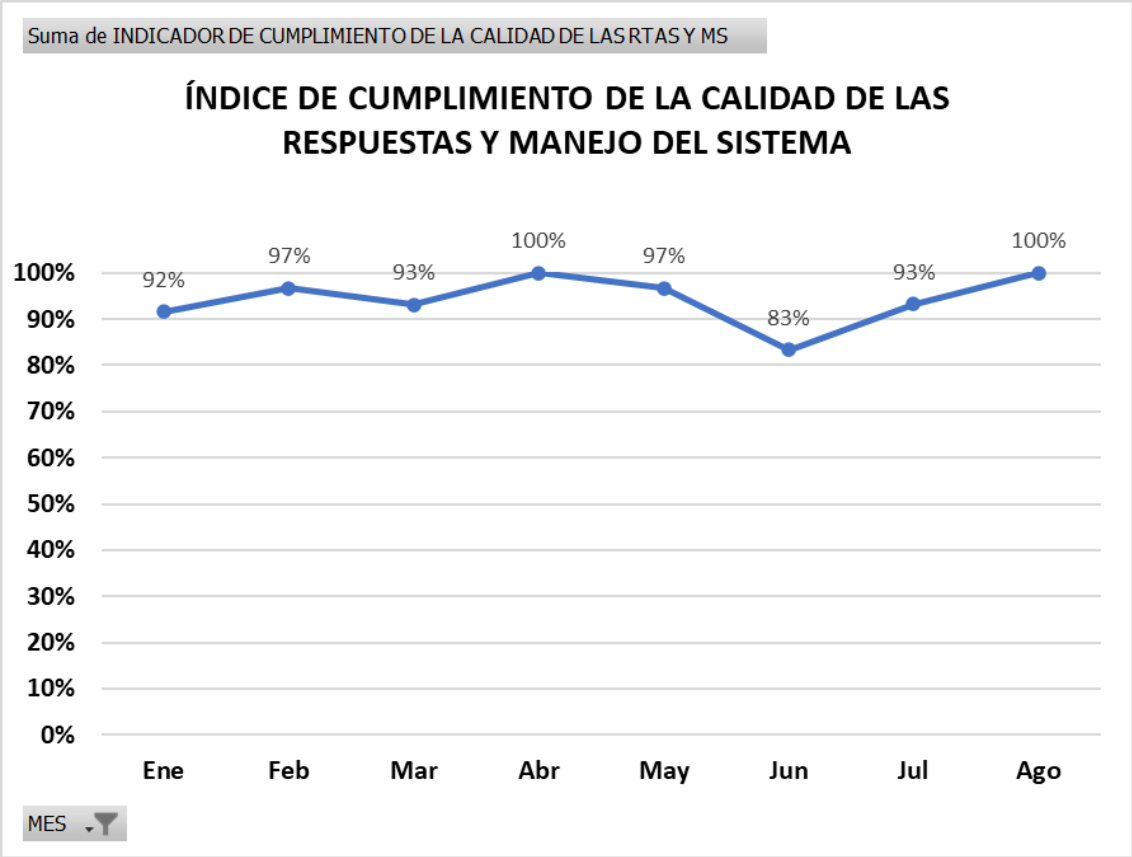
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
30	0 (0%)	100%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

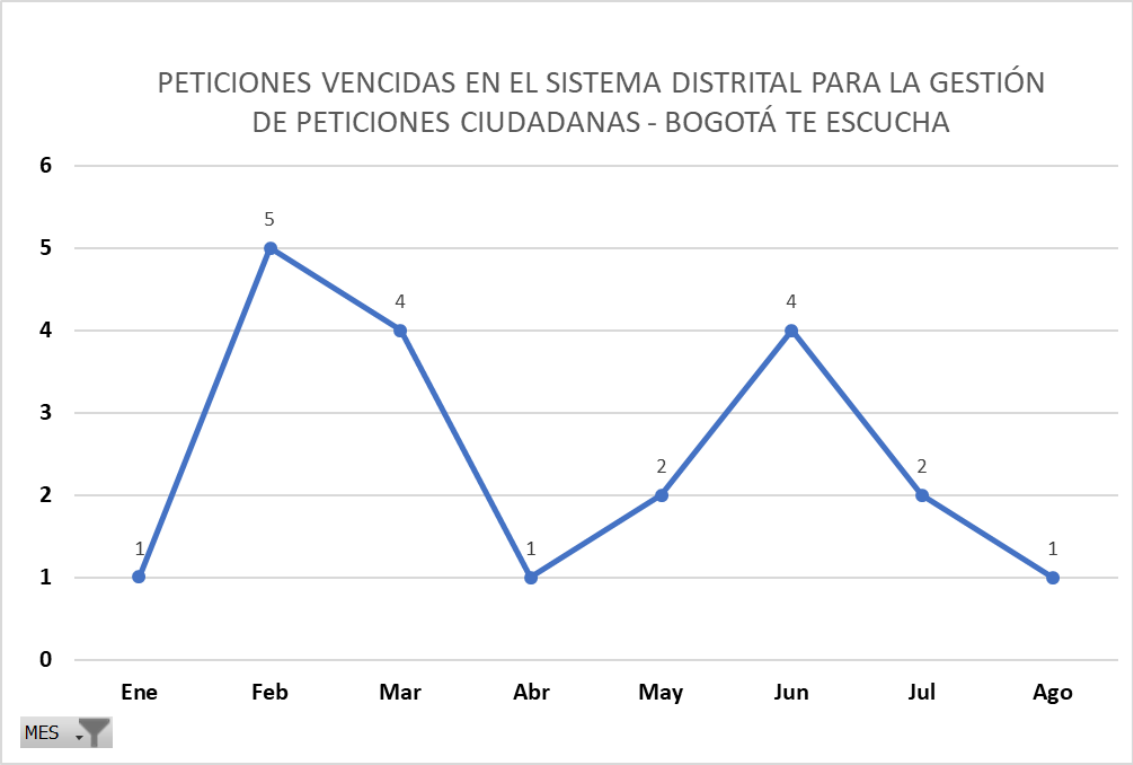
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2023: 1	Un (1) día

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 **1** petición vencida.

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



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**[1].

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 al 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:

Mediante radicado 1-2023-12253 del 12 de mayo 2023 y radicado 1-2023-19168 de 24 de julio 2023, recibimos ajuste al plan de mejoramiento, el cual incluye las siguientes actividades:

[1] **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."*

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

No. Plan de Mejora	Descripción de Actividades	Observaciones
1	Enviar correos electrónicos indicando como es el manejo del sistema mediante TIPS elaborados desde la SUPAC y dirigidos a todas las dependencias mensualmente al comienzo del mes. Fecha Inicial: 15/05/2023 Fecha Final: 10/07/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.
2	Elaborar un correo donde se menciones las peticiones que tienen menos de 10 días para vencerse a todas las dependencias anexando la BD del periodo en estudio y mostrando el reporte en el formato de del correo con colores simulando un semáforo. Fecha Inicial: 15/05/2023 Fecha Final: 26/12/2023	Dado que este es cuarto mes de seguimiento, respetuosamente solicitamos compartirnos evidencia que consideren frente al avance al cumplimiento de la actividad.
3	Semanalmente se indicará vía Teams los días lunes de casa semana, las peticiones que tienen o no para trasladar y así llevar un mejor control de las solicitudes. Fecha Inicial: 24/07/2023 Fecha Final: 25/09/2023	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de agosto, 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 mismo mes, la entidad presentó una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

De conformidad con lo anterior, reconocemos el trabajo realizado por 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 la petición vencida, queremos reconocer el esfuerzo realizado en la disminución en el número de peticiones vencidas, por tanto, los invitamos a seguir trabajando las acciones preventivas del plan de mejoramiento para atender las solicitudes ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Finalmente, 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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL