



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 SEPTIEMBRE DE 2023

Referenciado: 1-2023-28803

Respetada Doctora:

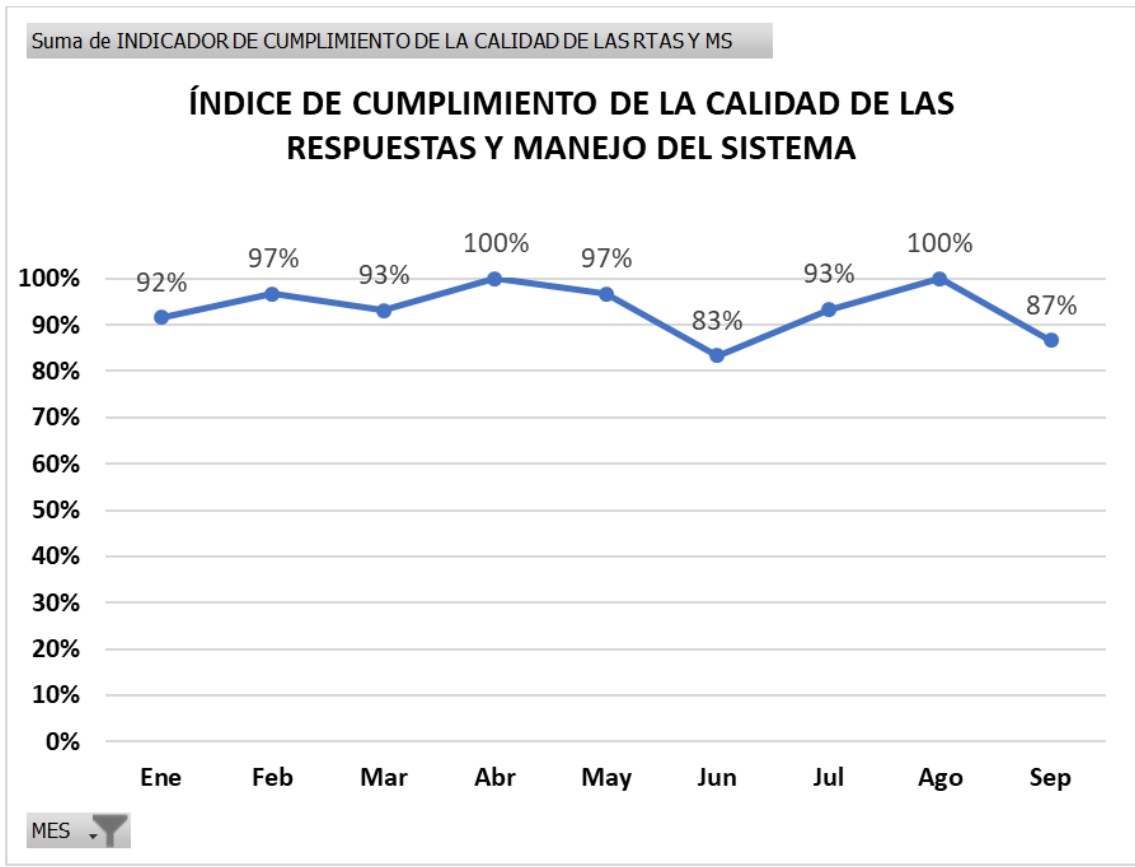
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de septiembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	4 (13%)	87%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3400332023	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 luego recibir respuesta de fondo a la petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3450072023	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
3452422023							
3396222023	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.

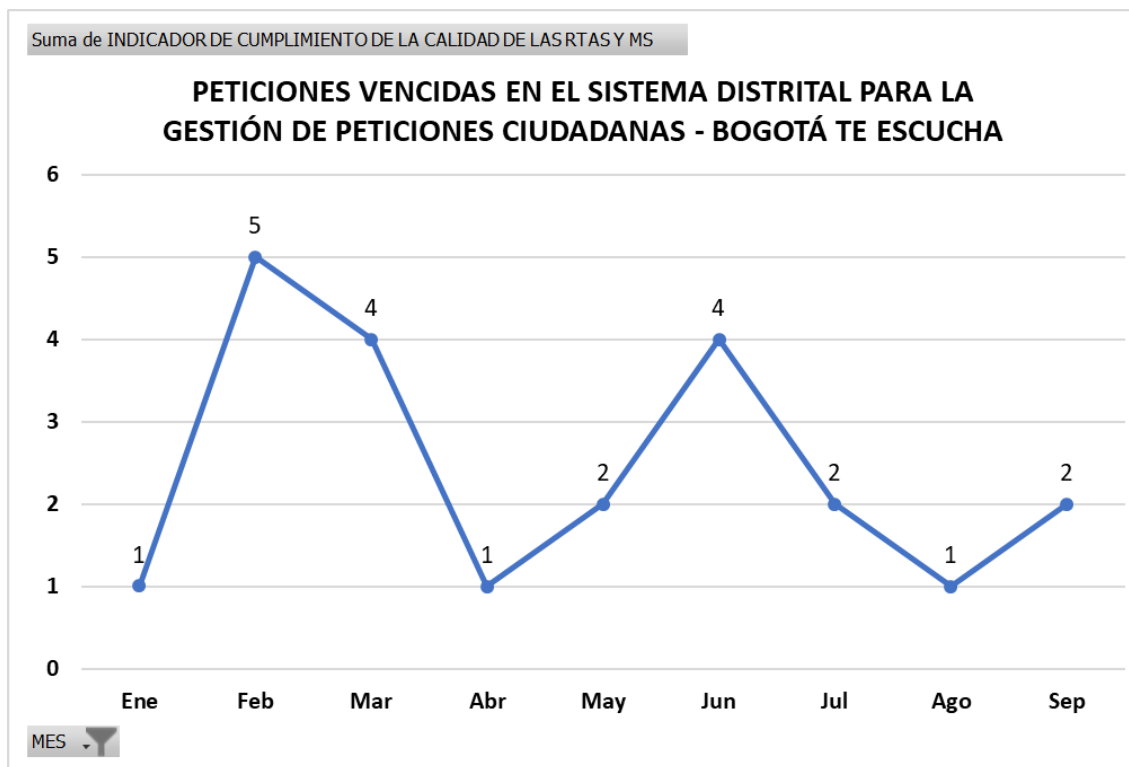
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
2	2023: 2	Entre 1 y 2 días

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 2 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**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 el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Por otro lado, la entidad cuenta con **1** petición finalizada por desistimiento expreso que a la fecha se encuentra pendiente de cierre en el sistema, la petición es: **3894302023**.

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

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.”

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. Luego, por medio del radicado No. 1-2023-28803 del 17 de octubre de 2023 envían evidencias de las acciones realizadas, así:

No. Plan de Mejora	Descripción de Actividades	Observaciones
1	<p>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.</p> <p>Fecha Inicial: 15/05/2023 Fecha Final: 10/07/2023</p>	<p>Envío de evidencia con pantallazos de correos electrónicos con tips dirigido a los(as) servidores(as) de la entidad abordando tema de la correcta gestión de peticiones en Bogotá te escucha, con fechas del:</p> <p>Tip mayo 16/05/2023 Tip junio 06/06/2023 Tip julio 11/07/2023</p> <p>De acuerdo con radicado 1-2023-28803 del 17/10/2023</p>
2	<p>Elaborar un correo donde se mencionen 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.</p> <p>Fecha Inicial: 15/05/2023 Fecha Final: 26/12/2023</p>	<p>Envío de evidencia con pantallazos de correos electrónicos dirigido a los(as) servidores(as) de la entidad informando el número de peticiones próximas a vencer en Bogotá te escucha, con fechas del:</p> <p>23/05/2023 30/05/2023 08/06/2023 26/06/2023 04/07/2023 10/07/2023 19/07/2023 24/07/2023 08/08/2023 14/08/2023 22/08/2023 28/08/2023 04/09/2023 14/09/2023 20/09/2023 03/10/2023 09/10/2023 04/07/2023</p> <p>De acuerdo con radicado 1-2023-28803 del 17/10/2023</p>
3	<p>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.</p> <p>Fecha Inicial: 24/07/2023 Fecha Final: 25/09/2023</p>	<p>Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartiros la evidencia de cumplimiento de la actividad.</p>

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de septiembre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **87%**. Adicionalmente, presentó el incremento de **1** petición vencida frente al mes inmediatamente anterior.

Ahora bien, puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el mes anterior alcanzó el **100%**, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones



planteadas que permita lograr y mantener el resultado anterior para los siguientes periodos, con el fin de continuar brindando un servicio de calidad y oportuno a las persona en 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.

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 018f3158-1011-4ba1-b78a-e8c38834fba8

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