



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 NOVIEMBRE DE 2023

Referenciado: 1-2023-36250. Respuesta 2023ER37688 - 2023EE88905

Respetada Doctora:

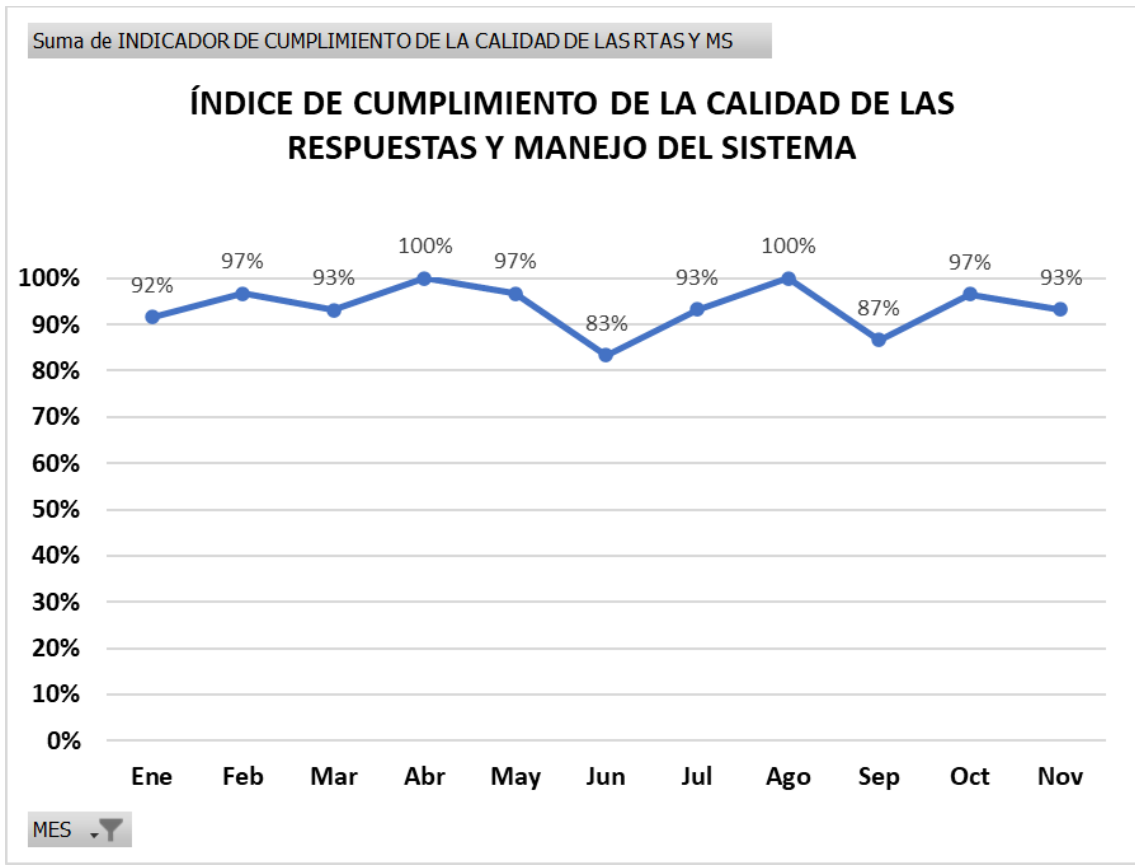
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	2 (7%)	93%	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
5091412023	SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadanía no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
4914562023							

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

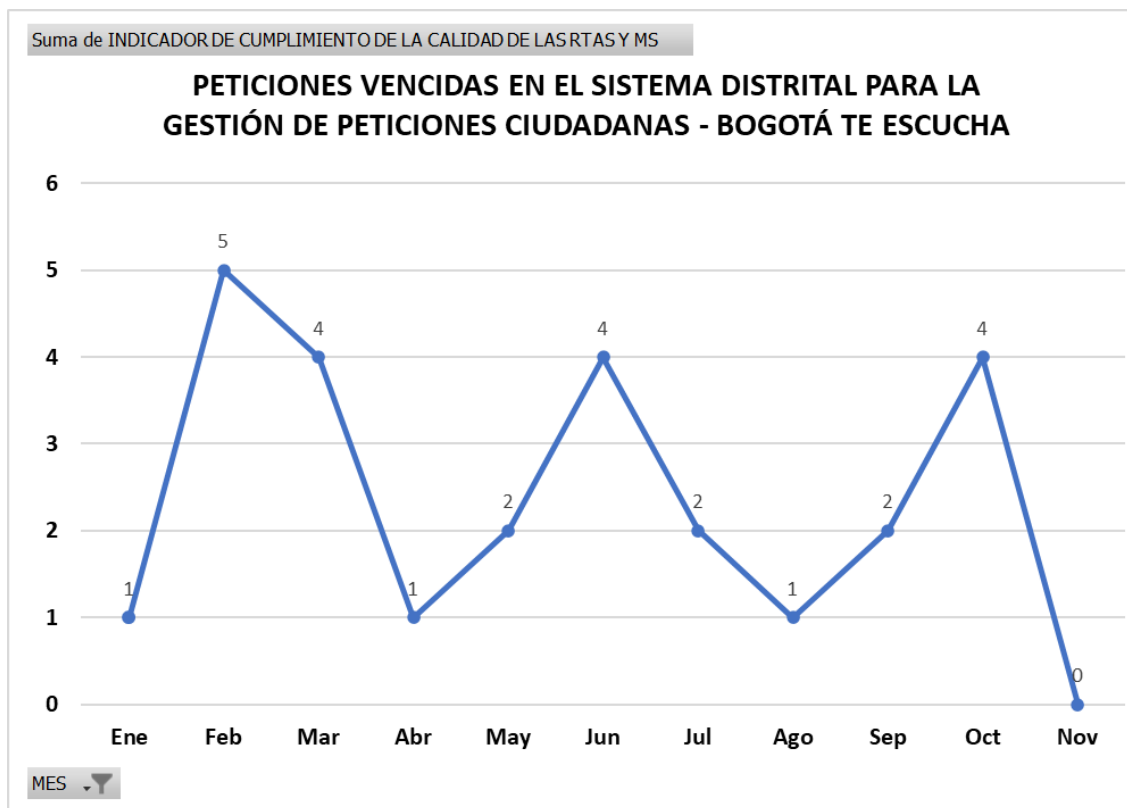
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
0	-	-

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 **0** peticiones vencidas.



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

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:

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 y radicado No. 1-2023-33380 del 27 de noviembre 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 proximas 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>

No. Plan de Mejora	Descripción de Actividades	Observaciones
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	Envío de pantallazos y comunicado informando el desarrollo de la actividad, de acuerdo a número de radicado 1-2023-33380

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de octubre 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 **93%**.

Así bien, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones planteadas mitigando las observaciones relacionadas en el punto 1 del presente informe, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad.

Dado que Entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2023, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado, razón por la cual los invitamos a mantener el cumplimiento oportuno de peticiones de acuerdo a la normatividad vigente a la ciudadanía para la vigencia 2023.

Por otra parte, recibimos el comunicado con radicado SIGA 1-2023-36250, el cual nos informan acerca de la evaluación a la petición 4602462023 en el Informe Consolidado de Calidad del mes de Octubre 2023. Para lo cual, una vez revisada la Respuesta Definitiva, respetuosamente informamos mantener la observación del informe *“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.”*.

Lo anterior, debido a que en la respuesta de fondo le informan lo siguiente al ciudadano: *“... Ahora bien, si usted requiere algún tipo de información específica de la Unidad Administrativa Distrital de Catastro Distrital, deberá en una nueva solicitud aclarar el objeto de su petición ...”* (subrayado fuera del texto).

En consideración con lo anterior, es importante aclarar que el evento del sistema Respuesta Definitiva se utiliza para el caso cuando la Entidad es competente total o parcialmente y si procede o no procede, informando las razones, a lo solicitado por la ciudadanía. Así, una vez revisada la petición evaluada, se da a entender al ciudadano la no finalidad del objeto de la



petición¹, cuando la Entidad, de acuerdo a lo afirmado en el comunicado 2023ER37688 - 2023EE88905, había evaluado integralmente el contenido de la petición y concluyendo que los cinco temas eran de competencia de otras entidades.

Así las cosas y, de acuerdo a lo informado, respetuosamente indicamos que la utilización del evento del sistema *Trasladar* era el correcto a utilizar para la solicitud ciudadana y en ningún caso el de Respuesta Definitiva.

Por otro lado, en relación con la solicitud de los números de peticiones vencidas para el mes de octubre, se anexa en documento adjunto.

Finalmente, estamos en 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 - UAEC - ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ - buzón-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

¹ Artículo 19 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1ro de la ley 1755 de 2015. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. “Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.”