



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 DICIEMBRE DE 2023**

Respetada Doctora:

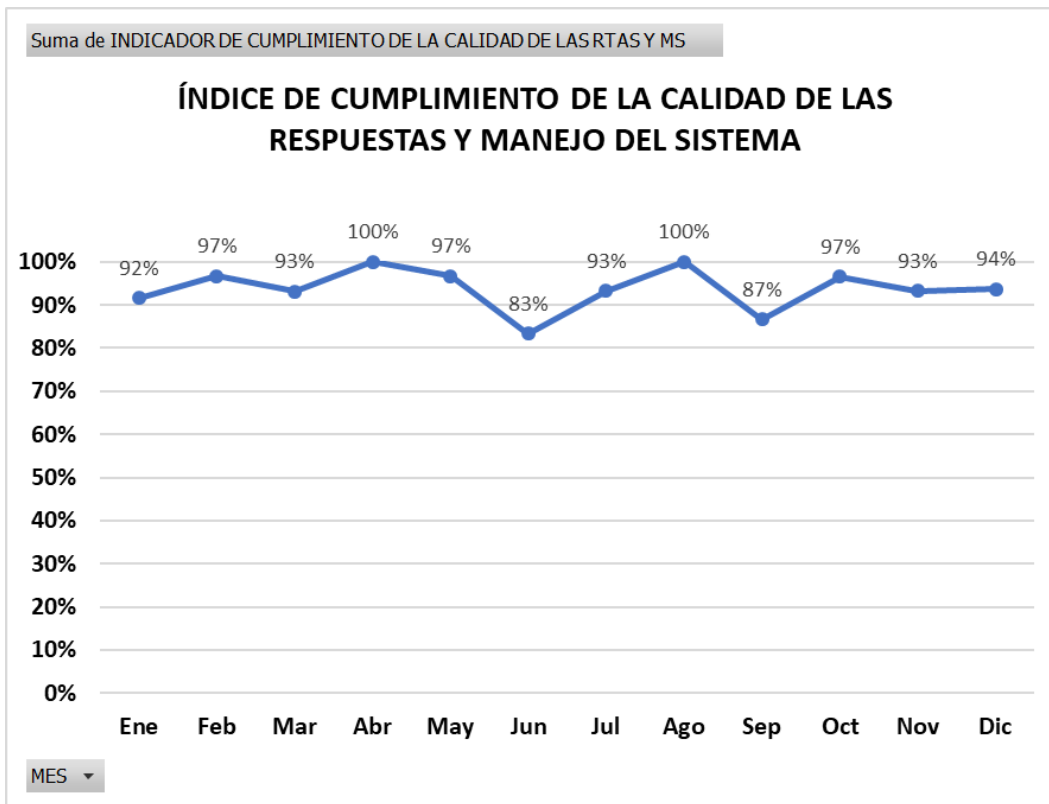
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
32	2 (6%)	94%	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
5195072023	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
4967202023	SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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

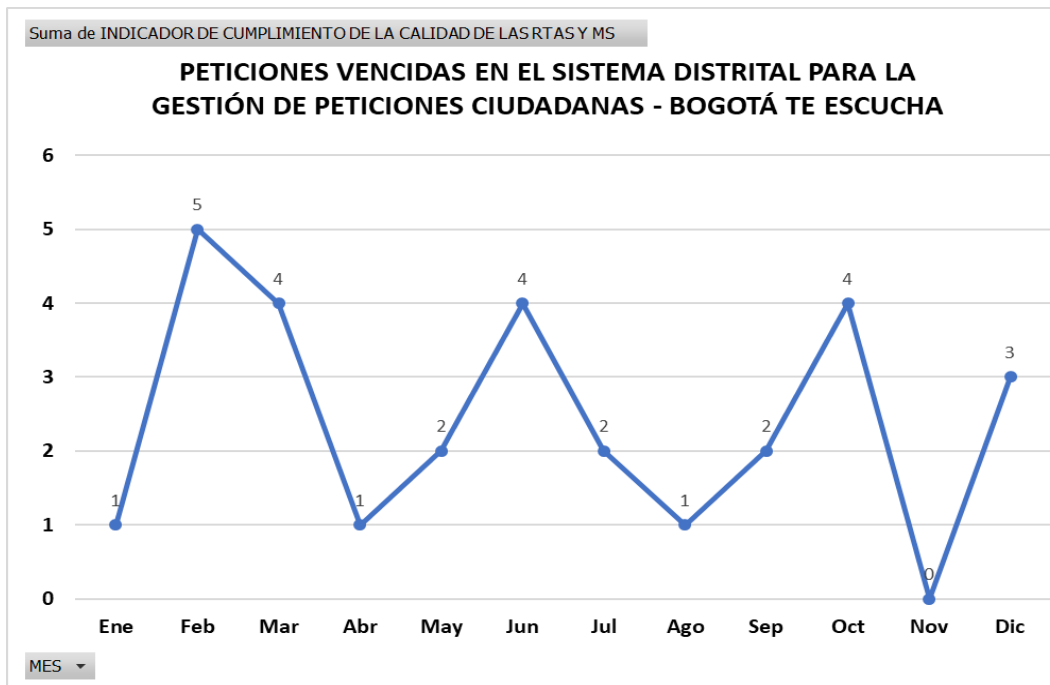
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
3	2023: 3	Entre 1 y 3 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 **3** peticiones vencidas. (ver anexo)



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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

*La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:*

Página número 3 de 6

Documento Electrónico: d2ec5d84-e7cb-4c28-8a75-f8b1def67afd

**ARTÍCULO 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. *Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.* Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. *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.* Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, **constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*** Negrilla y subraya fuera de texto.

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 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.</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>
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>Envío de pantallazos y comunicado informando el desarrollo de la actividad, de acuerdo a número de radicado 1-2023-33380</p>

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de diciembre 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 **94%**.

Así bien, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones planteadas mitigando las observaciones relacionadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad y oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas en Bogotá te escucha.



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 - UAECD - 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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: d2ec5d84-e7cb-4c28-8a75-f8b1def67afd

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL