



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YIRA PAOLA PÉREZ QUIROZ

Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano

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 FEBRERO DE 2024

Respetada Doctora:

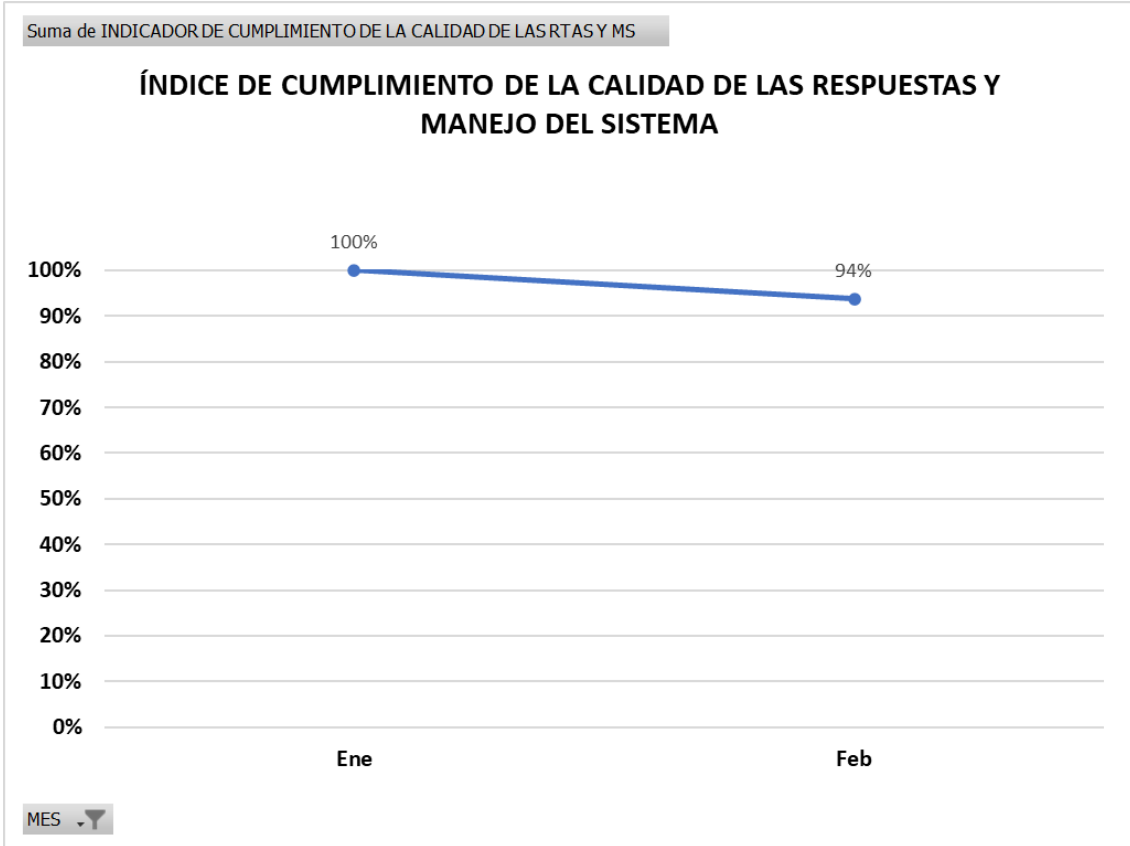
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 32 | 2 (6%) | 94% | 100% |

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 |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 1068282024 | SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva. |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 759462024 | SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | SI | NO | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad competente.</p> <p>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.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la peticionaria la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p> |

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: 1 2024: 3 | Entre 3 y 12 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 4 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:

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:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2024, 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%**. Adicionalmente, presentó el incremento de **3** peticiones vencidas frente al mes inmediatamente anterior.

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 reducir a cero (0) el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigido a la Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, amablemente solicitamos remitir a los siguientes correos electrónicos jarico@alcaldiabogota.gov.co / avillamilu@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directiva: Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno



Nombre:
Correo Electrónico:

Enlaces:
Nombre:
Cargo:
Correo Electrónico:
Número de Contacto:

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD - DIANA KARINA RUÍZ PERILLA - buzón-correspondencia@catastrobogota.gov.co
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 95c3d14e-1ea6-42ab-9f69-903f94323a6e

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