



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

Dirección Electrónica: buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-16440 o 2025EE19206

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 abril del 2025:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita





alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De otra parte, en relación con la comunicación radicada bajo el número 1-2025-16440 y una vez revisado el reclamo 1439782025, respetuosamente informamos que la solicitud se tiene en cuenta para efectos del reporte de peticiones vencidas. De acuerdo con el documento soporte del escrito, se evidencia que la fecha de recepción de la petición corresponde al 5 de marzo de 2025. Por consiguiente, la fecha límite para la respuesta oportuna era el 27 de marzo de 2025. No obstante, tras verificar la Hoja de Ruta, se constató que la respuesta definitiva fue brindada el 4 de abril de 2025, lo que representa una extemporaneidad de cinco días hábiles respecto de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo informado, aunque se presentó un error humano en el registro de la petición en *Bogotá te escucha*, solicitamos respetuosamente que, al momento de ingresar nuevas peticiones en la plataforma, se registre la fecha exacta de ingreso de la solicitud por parte de la entidad. Esto es fundamental para garantizar una trazabilidad eficiente y una gestión adecuada de los tiempos de respuesta.

Para fortalecer la calidad del proceso, recomendamos que previamente al registro de las peticiones, realizar una verificación cruzada entre la fecha de recepción real y la que se va registrar en el sistema, asegurando que los datos sean consistentes y reflejen con precisión la realidad. Así, esta práctica no solo optimizará el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, sino que también contribuirá a una mayor transparencia y confianza en la gestión de las peticiones ciudadanas.

Por otra parte, en relación con la verificación de la petición 873652025, respetuosamente informamos que se mantiene la observación *Se requería utilizar el evento Cierre por No Competencia y no Respuesta Definitiva del Informe Consolidado de Calidad Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de marzo de 2025*. Esto se debe a que, tras revisar la hoja de ruta, se evidenció que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), el 25 de febrero de 2025, utilizó el evento del sistema *Respuesta Definitiva*. Por consiguiente, la Entidad podía emplear el evento *Cierre por No Competencia*, independientemente de si previamente se utilizó el evento *Solicitar Aclaración*.

Así bien, para cualquier inquietud en relación al uso de los eventos en el Manejo Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, agradecemos dirigir las consultas a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha, de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital





Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
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: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

