



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 MAYO DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-23071 o 2025EE26634

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 mayo 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.

Por otra parte, en atención al comunicado 1-2025-23071 o 2025EE26634, agradecemos la disposición de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para fortalecer los procedimientos internos de gestión de peticiones ciudadanas.

Así bien, reconocemos la relevancia de avanzar en procesos de interoperabilidad entre sistemas internos y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. En este marco, queremos reiterar amablemente que, conforme a lo establecido en el numeral 5.6 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión 3, los traslados por competencia entre entidades deben gestionarse exclusivamente a través del Sistema Bogotá Te Escucha. Este lineamiento busca garantizar la trazabilidad, eficiencia y transparencia en la atención a la ciudadanía.

Con el ánimo de facilitar la adopción tecnológica, se encuentran disponibles usuarios de prueba habilitados por el equipo de Soporte Funcional de Bogotá Te Escucha de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo que permite realizar simulaciones y verificaciones sin comprometer datos reales. Para ello, cualquier requerimiento adicional o solicitud de orientación técnica o funcional podrá ser elevado mediante el 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 - buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

