



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA MARCELA SANDOVAL CASTIBLANCO**

Secretaria General

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS**

Carrera 7 No. 40B – 53 Piso 10

Correo electrónico: [rfisicos@udistrital.edu.co](mailto:rfisicos@udistrital.edu.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2021.**

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

### **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

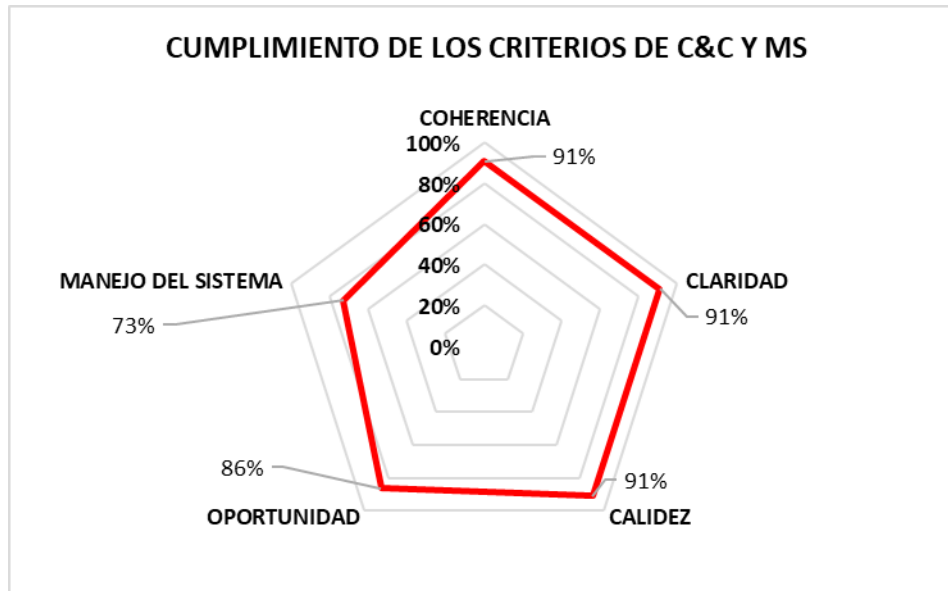
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas emitidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Del total de respuestas analizadas, **6 (27%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de mayo de 2021 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es del **73%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **76%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **6** respuestas que presentan observaciones, **3** es decir el **14%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **6 (27%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
283	22	20	2	20	2	20	2	19	3	6
		91%	9%	91%	9%	91%	9%	86%	14%	27%



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1419942021	Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
850062021	Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
851182021	Oficina Asesora Jurídica	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1418402021	Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1402992021	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
1393522021	Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser

característicos de las respuestas definitivas. *(Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)*

### **Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.**

- En la respuesta al requerimiento No. **1419942021**, aunque la petición va dirigida al ciudadano que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
- El requerimiento No. **850062021** no cumple con ningún criterio, puesto que al no ser petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*. Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **5%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con los requerimientos No. **851182021** y **1418402021**, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Las respuestas a los requerimientos No. **1402992021** y **1393522021**, no cumplen con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no está completo impidiendo esto la comprensión de la misma.

## 2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas al 31 de mayo de 2021, presentan **320** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **3** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **64** corresponden a la vigencia de 2020 y **256** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (mayo), el **99,07%** de las peticiones vencidas se concentran en Seguimiento PQRS, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Universidad Distrital Francisco José de Caldas		100%
SEGUIMIENTO PQRS	320	99,07%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1	0,31%
Administración Ambiental	1	0,31%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	0,31%

Nota: Tres (3) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **64** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de mayo acumulan entre **72** y hasta **171** días de vencimiento y de las **256** peticiones de esta vigencia acumulan entre **1** y hasta **70** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

<sup>1</sup> 1 Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”



Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE