



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

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 AGOSTO DE 2021.

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento del índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

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 Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

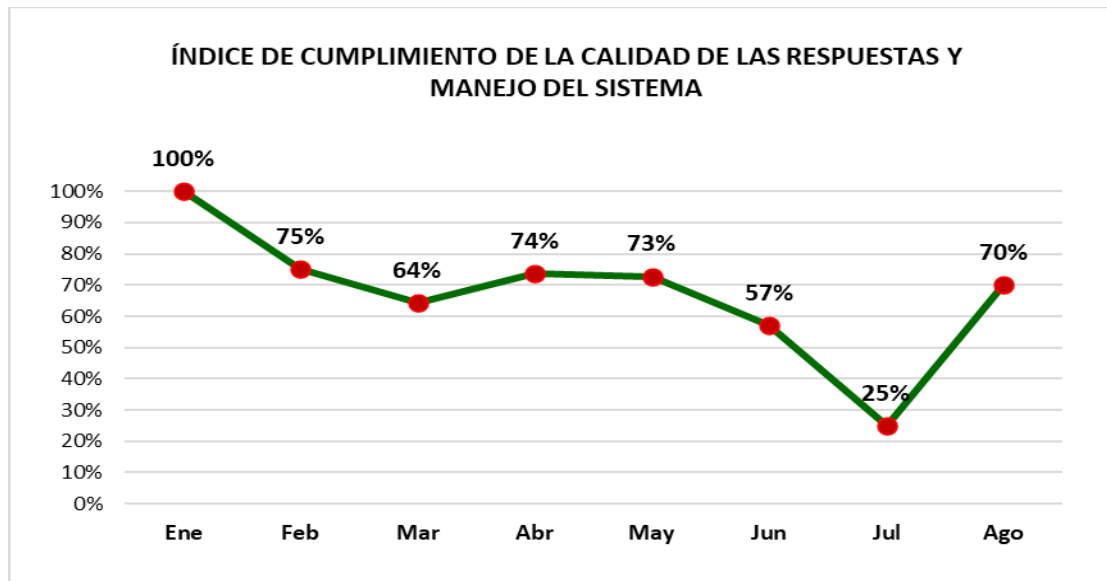
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

los requerimientos cerrados en el mes de agosto de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 20 respuestas emitidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	6 (30%)	70%	64%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
20	18	2	17	3	18	2	18	2	14	6
	90%	10%	85%	15%	90%	10%	90%	10%	70%	30%

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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2235302021	Oficina Asesora Jurídica	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2194822021	SEGUIMIENTO PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2488422021	Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
2110222021	IDEXUD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
1836932021	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
2061942021	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	SI	NO	

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

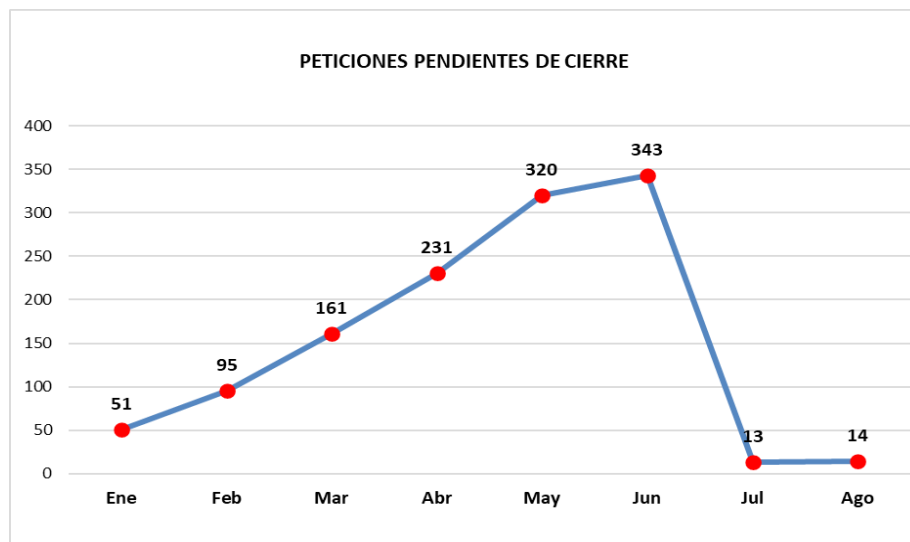
2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
14	5	2021: 14	Entre 1 y 58 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **57,89%** de las peticiones vencidas se concentran en Seguimiento PQRS y Vicerrectoría Académica, como se relaciona en el siguiente cuadro:

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		100%
SEGUIMIENTO PQRS	7	36,84%
Vicerrectoría Académica	4	21,05%
División de Recursos Humanos	2	10,53%
Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación	1	5,26%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	5,26%
Oficina Asesora Jurídica	1	5,26%
Ingeniería Forestal	1	5,26%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	1	5,26%
Tecnología en Mecánica Industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1	5,26%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a agosto), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento respecto del mes inmediatamente anterior de **7,7%** en las peticiones pendientes de cierre.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 2002³**.

³ **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud

PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad presenta peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo tanto, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

UNIVERSIDAD DISTRIITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS - NOHORA ADRIANA BOTERO PINILLA - rfisicos@udistrital.edu.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO