



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 JULIO 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, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza 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 seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador 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 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.

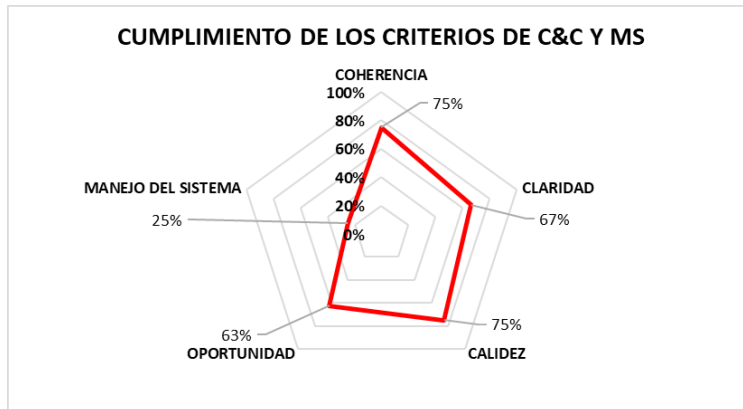
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas emitidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Del total de respuestas analizadas, **18 (75%)** 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 julio de 2021 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es del **25%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **67%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **24** respuestas que presentan observaciones, **10** es decir el **42%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **18 (75%)** 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.

| MUESTRA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          | Total Incumplimiento C&C | Total Incumplimiento MS |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------|-------------------------|
|         | Cumple     | Incumple | Cumple   | Incumple | Cumple  | Incumple | Cumple      | Incumple |                          |                         |
| 24      | 18         | 6        | 16       | 8        | 18      | 6        | 15          | 9        | 10                       | 18                      |
|         | 75%        | 25%      | 67%      | 33%      | 75%     | 25%      | 63%         | 38%      | 42%                      | 75%                     |



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas.

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

| No Petición | Dependencia                  | Coherencia | Claridad  | Calidez   | Oportunidad   | Manejo del sistema   |
|-------------|------------------------------|------------|---|-----------|---|--|
| 2045572021  | División de Recursos Humanos | No cumple  | No cumple   | No cumple | No cumple   | Trámite interno de la entidad  |
| 1293812021  | SEGUIMIENTO PQRS             | No cumple  | No cumple   | No cumple | No cumple   | Trámite interno de la entidad  |
| 354742021   | SEGUIMIENTO PQRS             | No cumple  | No cumple   | No cumple | No cumple   | Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta   |
| 1081872021  |                              |            |   |           |   |  |
| 1461152021  |                              |            |   |           |   |  |
| 3434262020  |                              |            |   |           |   |  |
| 2940702020  | SEGUIMIENTO PQRS             | SI         | Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área | SI        | Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente   |
| 778192021   | SEGUIMIENTO PQRS             | SI         | Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo            | SI        | SI  | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente<br><br>Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación" |
| 729712021   | SEGUIMIENTO PQRS             | SI         | SI  | SI        | Responden fuera de los términos legales   | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente   |
| 434922021   | SEGUIMIENTO PQRS             | SI         | SI  | SI        | Responden fuera de los términos legales   | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente   |

| No Petición | Dependencia      | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad   | Manejo del sistema   |
|-------------|------------------|------------|----------|---------|---|--|
|             |                  |            |          |         | Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales |  |
| 1356712021  | SEGUIMIENTO PQRS | SI         | SI       | SI      | SI  | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 751992021   |                  |            |          |         |   |  |
| 793742021   |                  |            |          |         |   |  |
| 3458322020  |                  |            |          |         |   |  |
| 1461062021  |                  |            |          |         |   |  |
| 3276602020  |                  |            |          |         |   |  |
| 3567272020  | SEGUIMIENTO PQRS | 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.

- Los requerimientos No. **2045572021** y **1293812021** no cumplen con ningún criterio puesto que son solicitudes internas de la entidad y estas no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía frente a la Administración Distrital, adicionalmente el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones: “5. *Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.*” Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.
- Los requerimientos No. **354742021**, **1081872021**, **1461152021** y **3434262020** no cumplen 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, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”* En mérito de lo anterior, se observa que en la respuesta al requerimiento No. **2940702020** algunas dependencias de la entidad están faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y dan cierre definitivo a la petición.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **778192021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- La respuesta al requerimiento No. **778192021** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **434922021** y **2940702020** no cumplen 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, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **8%** 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 el **46%** de los requerimientos evaluados, la dependencia Seguimiento PQRS registra las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema 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.

- La respuesta al requerimiento No. **2143922021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

## 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 julio de 2021, presenta **13** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **3** pendientes de trámite en más de una dependencia, el total de peticiones pendientes de cierre corresponden 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 (julio), el **52,94%** de las peticiones vencidas se concentran en Seguimiento PQRS y la Oficina Asesora de Control Interno, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| Universidad Distrital Francisco José de Caldas                     |   | 100%   |
|--|---|--------|
| SEGUIMIENTO PQRS   | 7 | 41,18% |
| Oficina Asesora de Control Interno                                 | 2 | 11,76% |
| Vicerrectoría Académica  | 1 | 5,88%  |
| Tecnología en Mecánica Industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos | 1 | 5,88%  |
| IDEXUD   | 1 | 5,88%  |
| Ingeniería Industrial  | 1 | 5,88%  |
| Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación           | 1 | 5,88%  |
| División de Recursos Humanos                                       | 1 | 5,88%  |
| Ingeniería Forestal  | 1 | 5,88%  |
| Oficina Asesora de Planeación y Control                            | 1 | 5,88%  |

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

<sup>1</sup> 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 remitido 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"

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **13** peticiones de esta vigencia que acumulan entre **3** y hasta **47** días de vencimiento.

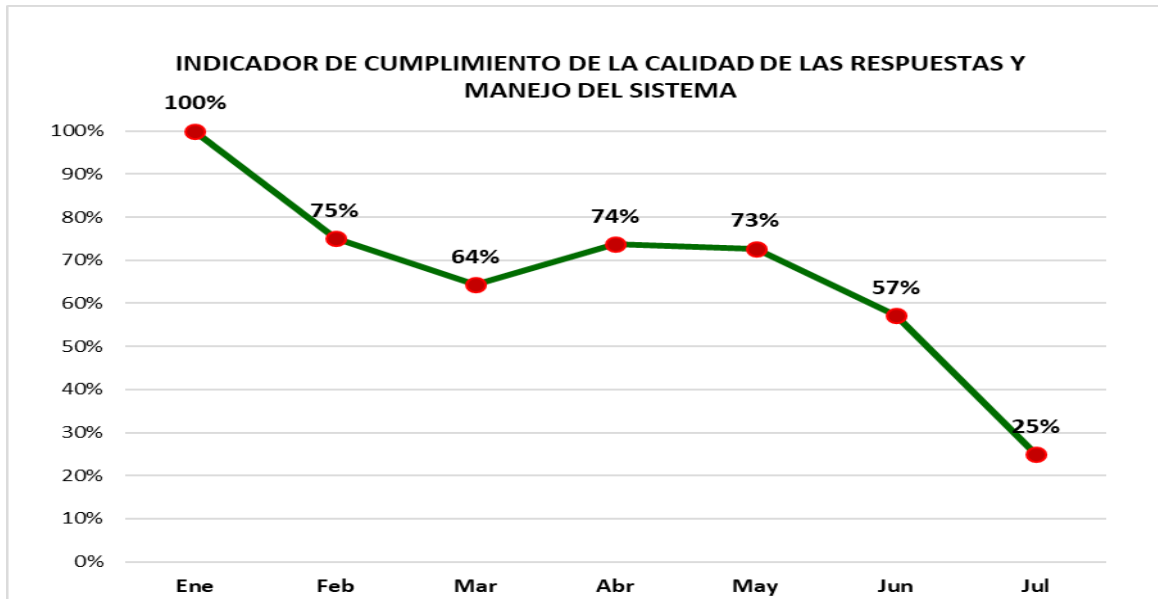
Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta 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.

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”.

### **3. Seguimiento al Indicador Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:**

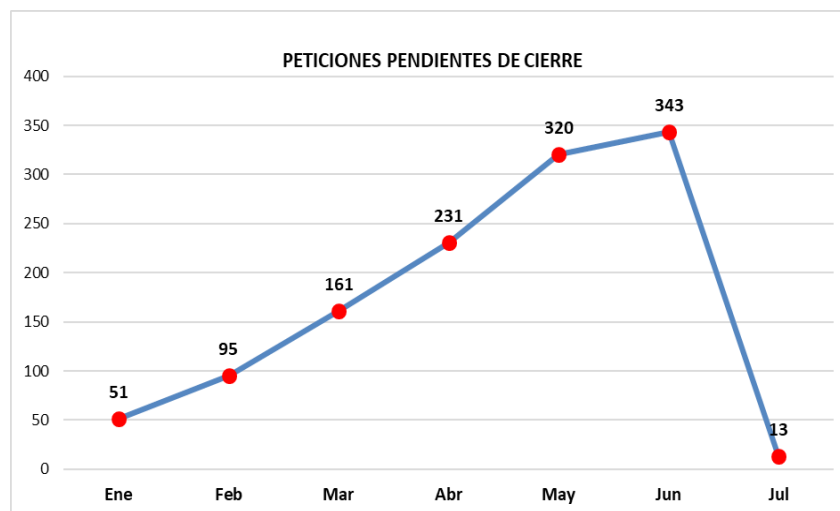
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en el cual se evidencia que en el mes de julio se obtuvo (25%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en enero (100%) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una variación respecto al mes inmediatamente anterior de **-96%** de peticiones pendientes de trámite.







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

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.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

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