



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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022.**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de agosto de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento del plan de mejoramiento de la visita de monitoreo llevada a cabo en la vigencia 2022.

**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:**

Página número 1 de 8

Documento Electrónico: f11b7096-ae7b-4acd-b4b9-dd93d768450f

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

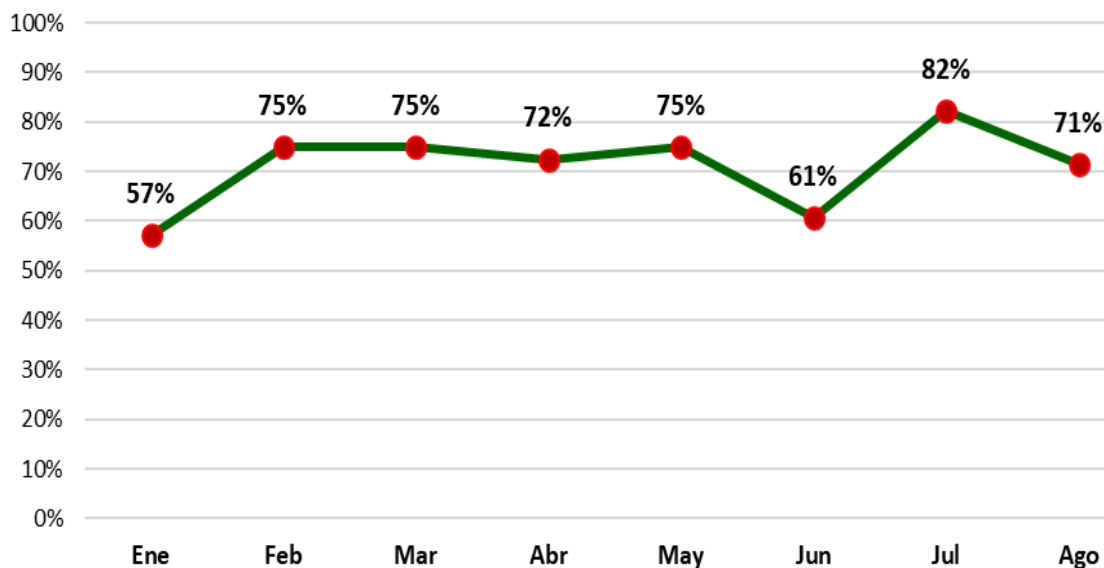
El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Universidad Distrital en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Agosto	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
28	8 (29%)	71%	71%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>1</sup> **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.

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
28	26	2	27	1	27	1	24	4	20	8
	93%	7%	96%	4%	96%	4%	86%	14%	71%	29%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
2437122022	Oficina Asesora de Control Interno	No	Si	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que 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.
2500732022	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a un recurso de reposición y este no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, de conformidad con el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
2500632022	División de Recursos Humanos	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
4118962021	SEGUIMIENTO PQRS	Si	Si	Si	No	No	
417292022	SEGUIMIENTO PQRS	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
2787712022	Decanatura Facultad de Ingeniería	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
2119312022	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 las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al
1724362022	SEGUIMIENTO PQRS	Si	Si	Si	Si	No	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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

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

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
112	87	2021: 06 2022: 107	Entre 1 y 160 días de vencimiento

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

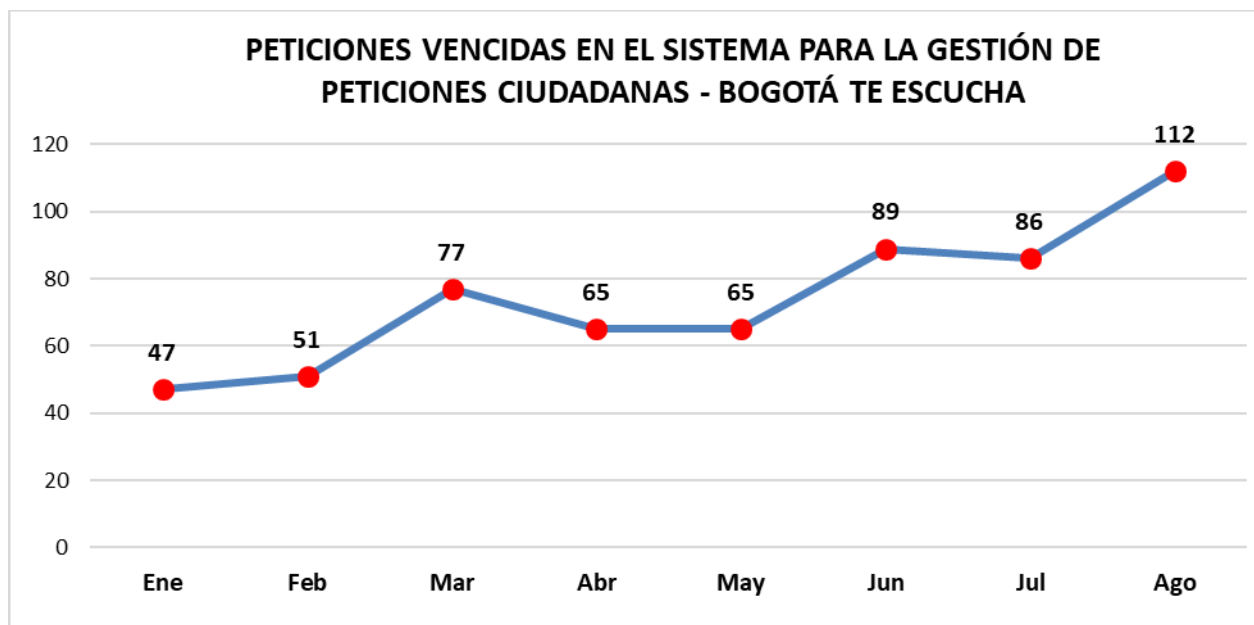
Para el periodo objeto del análisis, el **87,88%** de las peticiones vencidas se concentran en Seguimiento PQRS y la División de Recursos Humanos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		100%
SEGUIMIENTO PQRS	110	55,56%
División de Recursos Humanos	64	32,32%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	3,54%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	3	1,52%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	1,01%
Maestría en educación para la paz	2	1,01%
Oficina Asesora de Control Interno	2	1,01%
Centro de Bienestar Institucional	1	0,51%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	0,51%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0,51%
Ingeniería Forestal	1	0,51%
Maestría en Ingeniería Industrial	1	0,51%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0,51%
Sección Tesorería	1	0,51%
Vicerrectoría Académica	1	0,51%

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a agosto), se evidenció una tendencia creciente en el número de

requerimientos sin respuesta, con un aumento de julio a agosto de **26** peticiones, obteniendo **112** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de agosto de 2022.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Universidad Distrital durante el mes de agosto de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Universidad Distrital fue del **71%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO**

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

**DEL SISTEMA** con un **29%**. Adicionalmente, la entidad presenta **112** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

Al respecto, comedidamente reiteramos la solicitud elevada en la mesa de trabajo llevada a cabo el pasado 28 de agosto de 2022, con relación a la formulación de acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

#### **4. Seguimiento al plan de mejoramiento visita de monitoreo vigencia 2022:**

De acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 1-2022-25831 del 05 de septiembre de 2022, en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

Criterio evaluado	Observación Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Calificación	Tipo de acción a realizar	Acción de mejora	Fecha inicio de la actividad	Fecha fin de la actividad	Responsable
1. Acceso	El punto de atención no tiene publicado el horario de atención	75	Correctiva	Se generará una plaqueta plástica en la cual se informé el nombre de la dependencia "Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano"	1/09/2022	30/09/2022	Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

<sup>3</sup> Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."

2. Orientación		60		Ciudadano" con el horario de atención en traducción braille y lenguaje de señas. Dicha plaqueta se ubicará en el centro del panel frontal de la oficina.			
3. Oportunidad en el servicio	La funcionaria no porta el carné institucional.	67	Correctiva	Se solicitará el porte del carné institucional obligatorio para los funcionarios y contratistas que brinden atención a la ciudadanía.	1/09/2022	31/12/2022	Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
4. Atención		90					
B) INFRAESTRUCTUR A	La camilla no se encuentra instalada y asegurada a la pared sino que reposa en el piso lo cual genera riesgo de caída y un accidente	96	Correctiva	Se solicitará al Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, la instalación en pared de la camilla de primeros auxilios.	1/09/2022	30/09/2022	Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST

Una vez analizado el plan de mejoramiento, estamos seguros que, una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta:



1. Termino para realizar los Traslados por Competencia<sup>4</sup>: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

Atentamente,

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

Copia:

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS - GUILLERMO EDUARDO ALFONSO - rficos@udistrital.edu.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

<sup>4</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015