



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JOSE DAVID RIVERA ESCOBAR**

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

Respetado Doctor:

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 tres 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 30 de septiembre de 2022 y la tercera al seguimiento del índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad 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:**

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

<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.

Página número 1 de 7

Documento Electrónico: b6f3ec59-1dfe-4602-87d2-cb6c029b3508

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

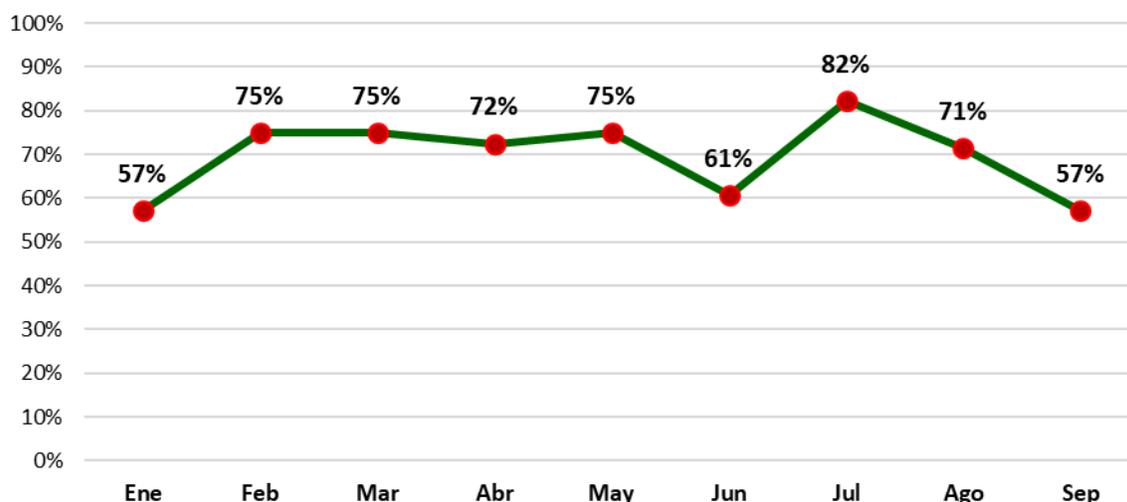
Distrital en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Septiembre	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
28	12 (43%)	57%	70%

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

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	28	0	28	0	26	2	16	12	17	11
	100%	0%	100%	0%	93%	7%	57%	43%	61%	39%

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
3019402022	Maestría en educación para la paz	SI	SI	No	No	No	En los requerimientos, se evidenció que no se utilizó un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano, conforme se establece en los protocolos de servicio. Dado que no se evidenció saludo, despedida o lenguaje cortés.
3048022022	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	SI	SI	No	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.  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.
3086292022	Instituto de Lenguas - ILUD	SI	SI	SI	No	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación de términos fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
3071142022	División de Recursos Físicos	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.  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.
2249662022	Instituto de Lenguas - ILUD	SI	SI	SI	No	No	
2903852022	Oficina Asesora de Sistemas	SI	SI	SI	No	No	
3189102022	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	SI	SI	SI	No	No	
2875792022	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	No	No	
2571792022	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	No	No	
2965192022	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	No	No	
518722022	Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	SI	SI	SI	No	No	
377832022	Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	SI	SI	SI	No	No	

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:

Página número 3 de 7

Documento Electrónico: b6f3ec59-1dfe-4602-87d2-cb6c029b3508

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
 SECRETARÍA GENERAL

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 septiembre de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
146	103	2021: 04 2022: 142	Entre 1 y 181 días de vencimiento

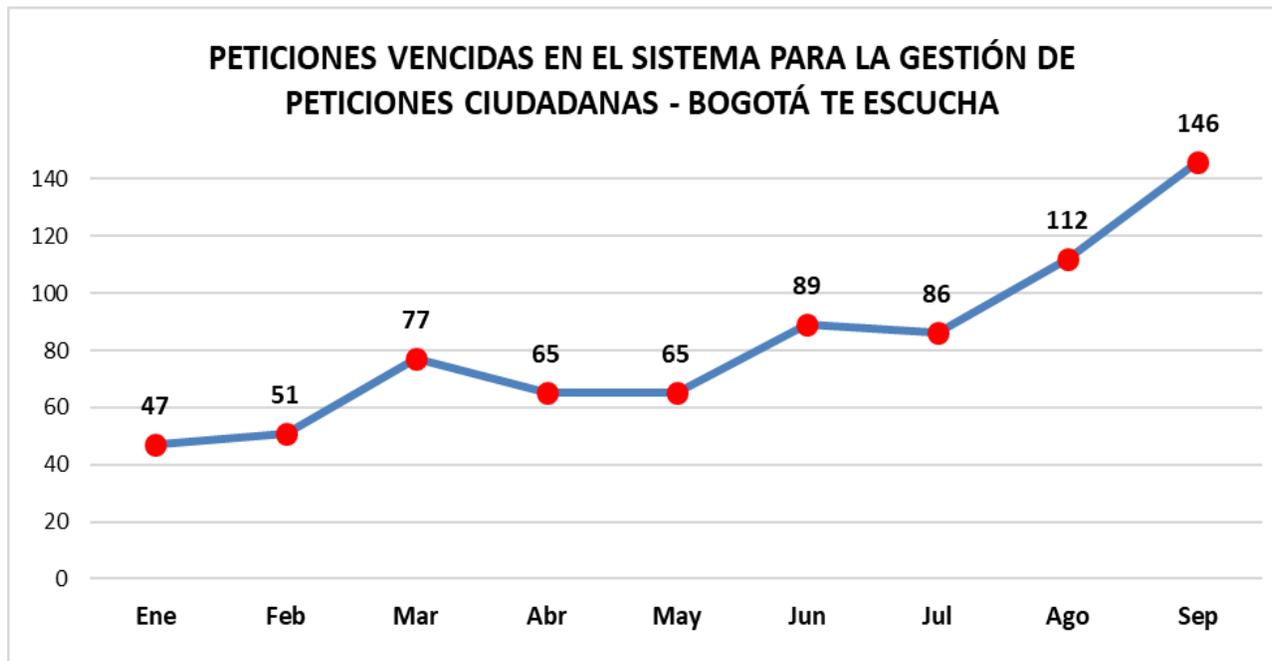
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **82,33%** 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	144	57,83%
División de Recursos Humanos	61	24,50%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	2,41%
División de Recursos Físicos	5	2,01%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	5	2,01%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	5	2,01%
Instituto de Lenguas - ILUD	4	1,61%
Maestría en educación para la paz	4	1,61%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	0,80%
Administración Deportiva	1	0,40%
Centro de Bienestar Institucional	1	0,40%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0,40%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	0,40%
IDEXUD	1	0,40%
Ingeniería Forestal	1	0,40%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	0,40%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,40%
Oficina Asesora de Sistemas	1	0,40%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,40%
Sección Tesorería	1	0,40%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	0,40%
Vicerrectoría Académica	1	0,40%

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 septiembre), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de agosto a septiembre de **34** peticiones, obteniendo **146** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de septiembre 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 septiembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Universidad Distrital durante el mes de septiembre 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 **57%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **43%**. Adicionalmente, la entidad presenta **146** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

<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”.

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

**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

Al respecto, comedidamente reiteramos la solicitud elevada en la mesa de trabajo llevada a cabo el pasado 28 de julio 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.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación" y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*

- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado "Respuesta Parcial" y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Atentamente,

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

de 2015."



Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: b6f3ec59-1dfe-4602-87d2-cb6c029b3508

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL