



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 OCTUBRE 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 31 de octubre 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 sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Universidad

¹ **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: 70728d6a-a635-4fb4-bbb1-61003da041a1

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

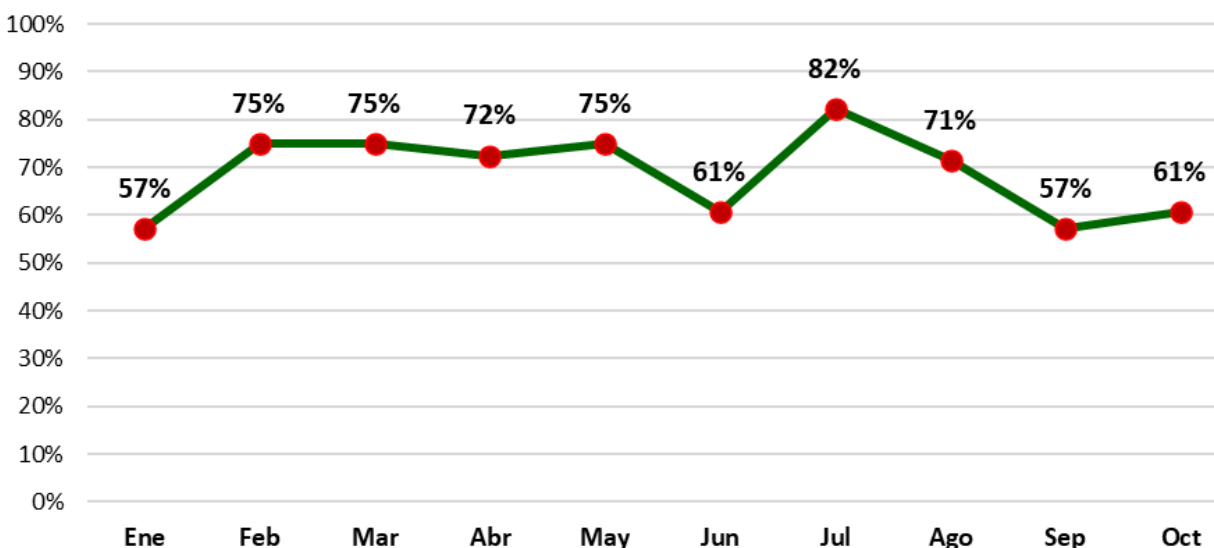
Distrital en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas Analizadas | Respuestas con Observación | % Índice de Cumplimiento Octubre | % Índice de Cumplimiento Acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 28 | 11 (39%) | 61% | 69% |

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 | 23 | 5 | 18 | 10 |
| | 100% | 0% | 100% | 0% | 93% | 7% | 82% | 18% | 64% | 36% |

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 |
|-------------|----------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 698092022 | División de Recursos Financieros | SI | SI | No | No | No | <p>En el requerimiento 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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p> |
| 2999592022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | No | SI | No | <p>En el requerimiento, 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.</p> <p>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.</p> |
| 3062712022 | Ingeniería Industrial | 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. |
| 3042502022 | SEGUIMIENTO PQRS | 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. |
| 3195212022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | No | No | |
| 3189102022 | 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. |
| 2944602022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | SI | No | Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------|----|----|----|----|----|--|
| 3397822022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | SI | No | términos de ley, 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. |
| 3213432022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | SI | No | |
| 3287302022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | SI | No | |
| 3214322022 | SEGUIMIENTO PQRS | SI | SI | SI | SI | 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:

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 octubre de 2022:

| No. Peticiones Vencidas | No. Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 141 | 93 | 2021: 04 2022: 137 | Entre 1 y 202 días de vencimiento |

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

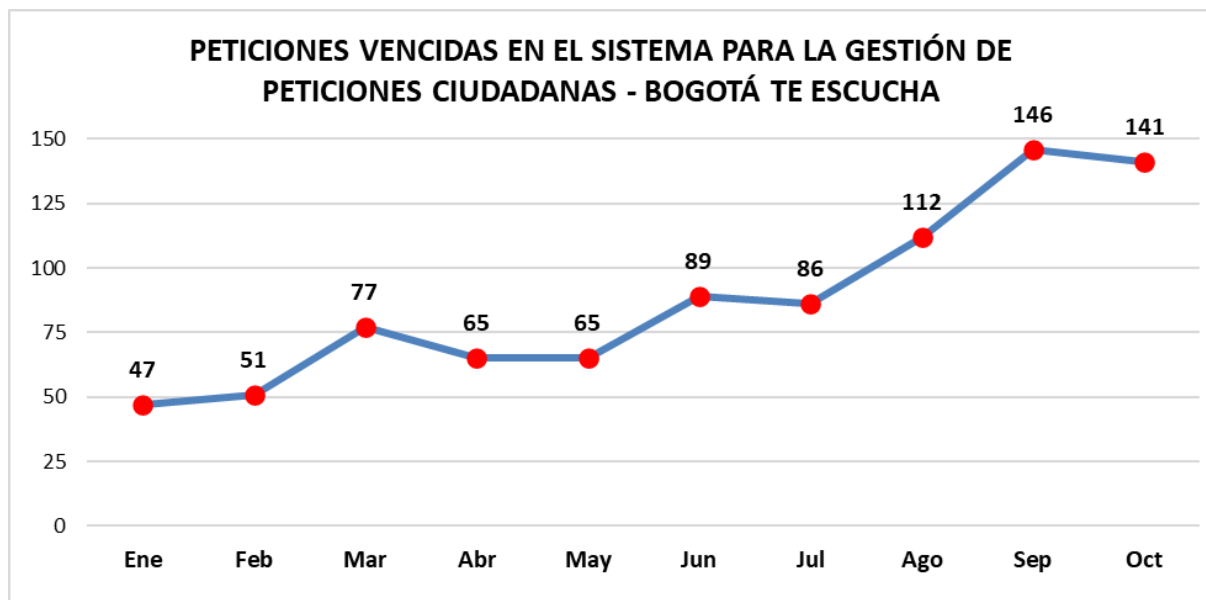
Para el periodo objeto del análisis, el **91,03%** de las peticiones vencidas se concentran en Seguimiento PQRS y la División de Recursos Humanos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS | | 100% |
|--|-----|--------|
| SEGUIMIENTO PQRS | 139 | 59,40% |
| División de Recursos Humanos | 74 | 31,62% |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 5 | 2,14% |
| Oficina Asesora de Control Interno | 2 | 0,85% |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 0,85% |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | 1 | 0,43% |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | 1 | 0,43% |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente | 1 | 0,43% |
| División de Recursos Financieros | 1 | 0,43% |
| Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad | 1 | 0,43% |
| Ingeniería Forestal | 1 | 0,43% |
| Licenciatura en Pedagogía Infantil | 1 | 0,43% |
| Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental | 1 | 0,43% |
| Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano | 1 | 0,43% |
| Secretaría General | 1 | 0,43% |
| Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática | 1 | 0,43% |
| Vicerrectoría Académica | 1 | 0,43% |

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 octubre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de septiembre a octubre de **5** peticiones, obteniendo **141** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de octubre 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**².

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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Universidad Distrital durante el mes de octubre 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 **61%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **36%**. Adicionalmente, la entidad presenta **141** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

² **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”.

³ **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

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 de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.

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.”



- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS - GUILLERMO EDUARDO ALFONSO - rfisicos@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: 70728d6a-a635-4fb4-bbb1-61003da041a1

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