



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

**JOSE DAVID RIVERA ESCOBAR**

Secretario General

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS**

Carrera 7 No. 40B – 53 Piso 10

Dirección Electrónica: [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 FEBRERO DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

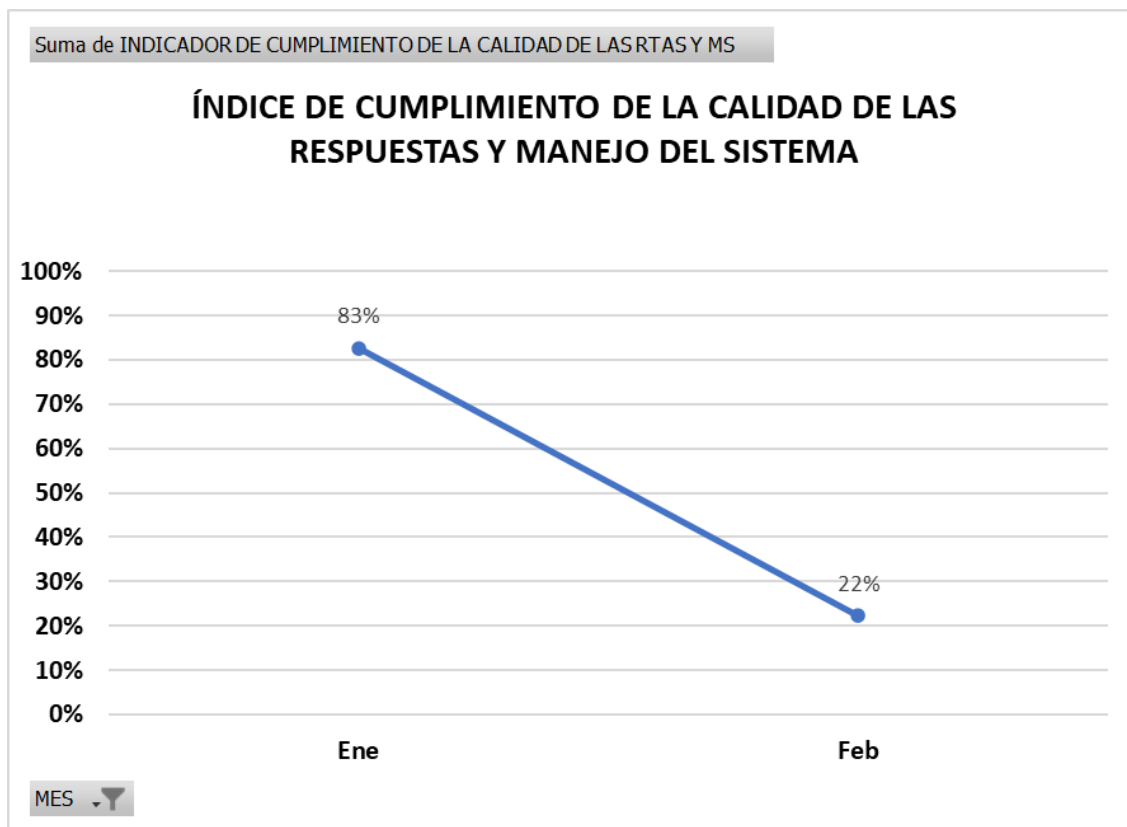
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
27	21 (78%)	22%	50%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	3	24	3	24	3	21	6	6	21
89%	11%	89%	11%	89%	11%	78%	22%	22%	78%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### 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
4663582022	SEGUIMIENTO PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
303382023	SEGUIMIENTO PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad 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.
298382023							
4394122022	SEGUIMIENTO PQRS						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
225712023							
4640442022	Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
423042023	Comunicación Social y Periodismo	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
687032023	Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial						
301172023	IDEXUD						
163852023	SEGUIMIENTO PQRS						
4612882022							
728202023							
364502023							
4710662022							
132002023							
4674932022							
4709742022							
506702023							
169952023							
4673122022							
172472023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera						

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

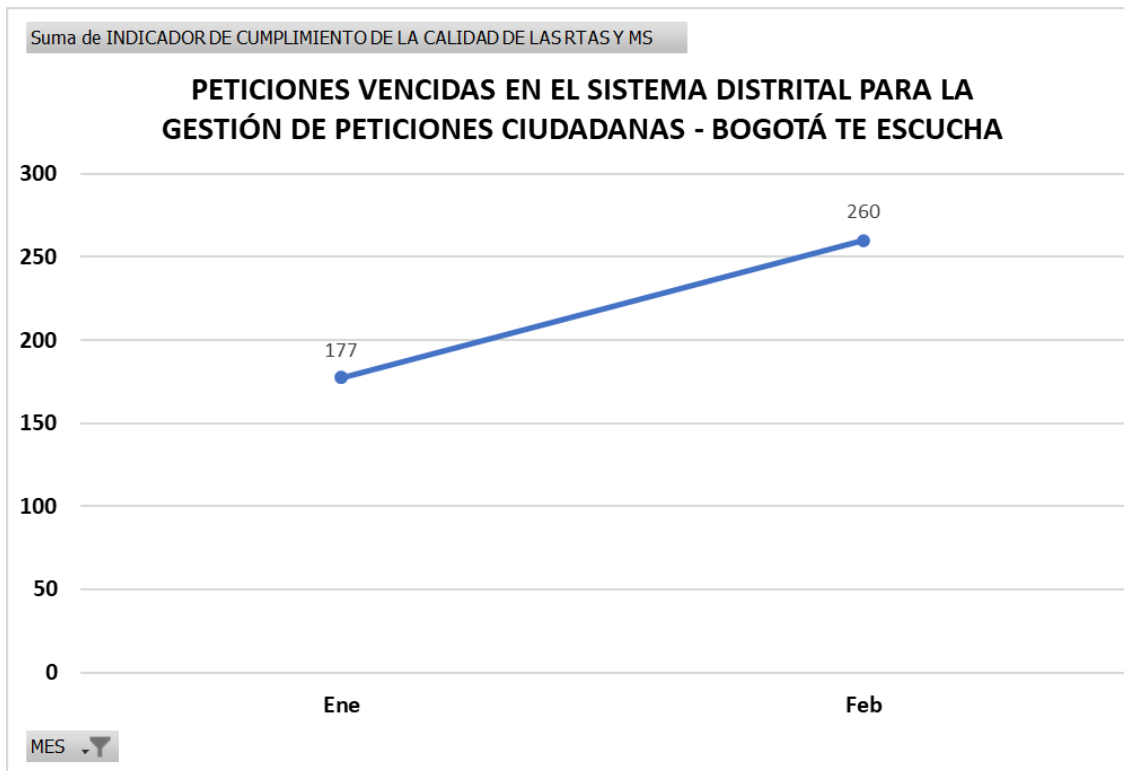
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
260	2021: 4 2022: 157 2023: 99	Entre 1 y 284 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó un aumento de 83 peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



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>1</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **2** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **3936322022** y **4377162022**.

### 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

<sup>1</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.”

El plan de mejora se recibió el 10 de marzo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 01/03/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Desde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se ha realizado una mesa de trabajo con las dependencias que presentan demora en la respuesta en el Sistema.	08/03/2023	Teniendo en cuenta la fecha de cierre planteada por la entidad, agradecemos nos sea enviada el acta de la mesa de trabajo realizada, esto como soporte de ejecución y cierre de la actividad.
2. Para el cumplimiento de los términos se realizará la creación de un nuevo usuario en el Sistema Bogotá te Escucha, para las dependencias que presentan más solicitudes por parte de la ciudadanía, designando dos usuarios para éstas.	09/03/2023	Teniendo en cuenta la fecha de cierre planteada por la entidad, agradecemos nos sea enviada la evidencia de creación de usuario(s) según la necesidad de la entidad.
3. periódicamente se realizará una socialización a las dependencias con menores índices de calidad en la respuesta a fin de mejorar el indicativo.	31/12/2023	
4. Desde la Oficina de Quejas y Reclamos se realizará un seguimiento constante de las peticiones próximas a vencer en el sistema Bogotá te Escucha, con esto se busca mitigar y acortar la respuesta a los ciudadanos.	31/12/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.
5. Se realizará un acompañamiento respecto a las dependencias que presentan dificultades en la calidad de la respuesta, para mejorar el índice en el Sistema Bogotá te Escucha.	31/12/2023	

Sobre el particular y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo, sugerimos revisar y ajustar las acciones abiertas a la fecha con el fin de generar un mayor impacto en el incremento del índice de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas, además de garantizar el cumplimiento de los términos de ley establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas.

Cordial saludo,

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

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: da8b613e-8cdf-442a-8db0-c340cb6ac156

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