



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 MARZO DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

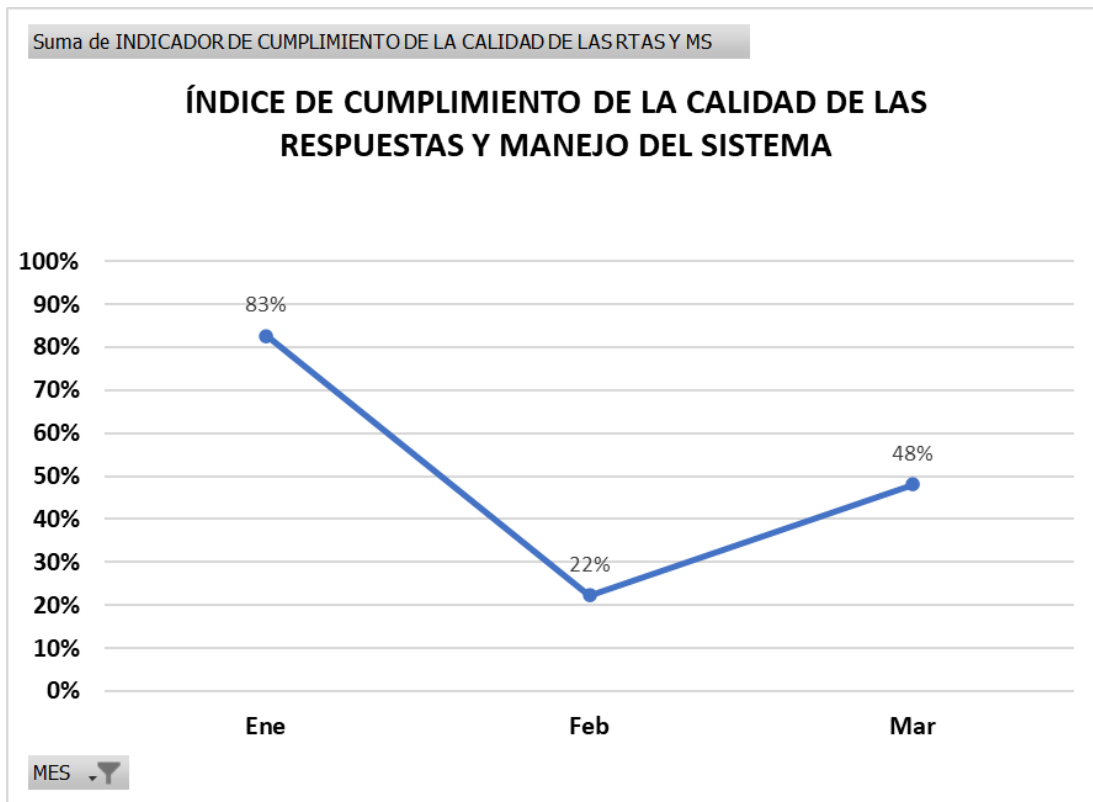
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	14 (52%)	48%	49%

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
27	0	27	0	27	0	19	8	13	14
100%	0%	100%	0%	100%	0%	70%	30%	48%	52%

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
4461992022	Artes Plásticas y Visuales	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.
858482023	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería						
679342023	SEGUIMIENTO PQRS						Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue
2175122022							
2316802022							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
626362023							
4664252022							
1067992023	Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática						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
4265842022							Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
425272023							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
615212023							
749992023	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	SI	NO	
648112023							
732152023							

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

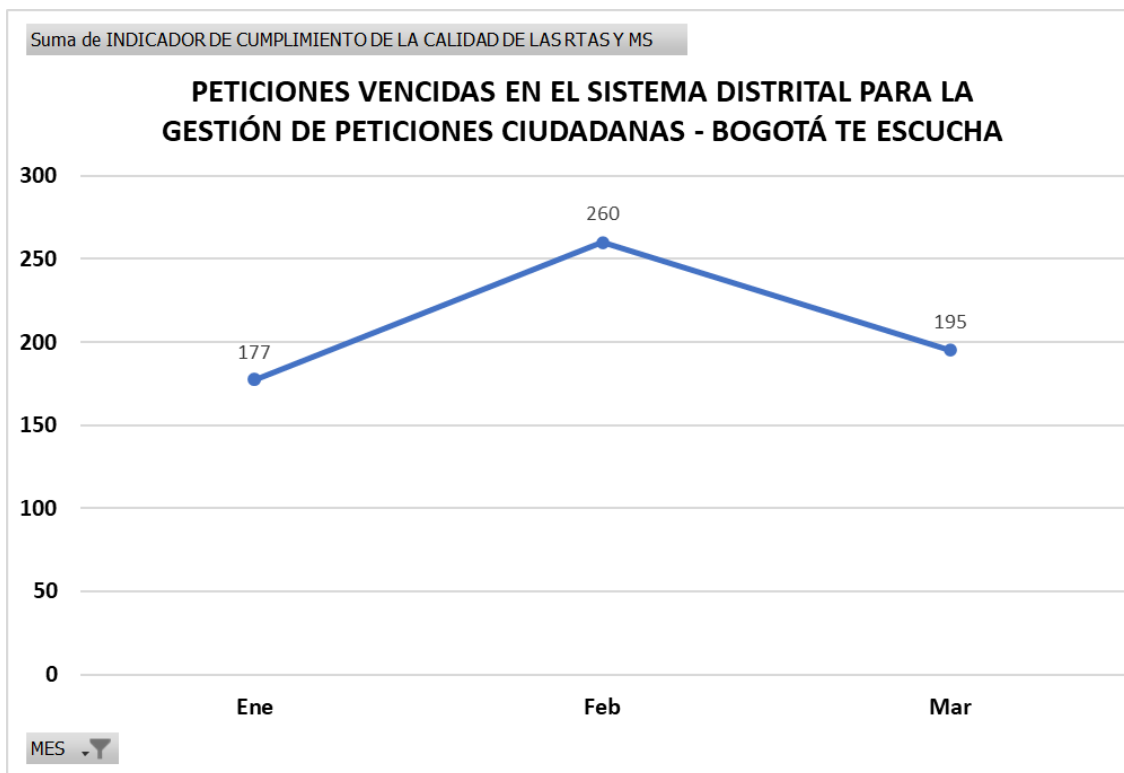
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
195	2021: 4 2022: 92 2023: 99	Entre 1 y 296 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 aunque presentó una disminución de 65 peticiones vencidas con respecto al mes anterior, no llegó a cumplir la meta de 0 peticiones vencidas.



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 no presentó 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.

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

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.

<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.”

<b>Acciones Planteadas</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>Seguimiento/Observaciones</b>
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. Por otro lado, reiteramos la solicitud de envío de las evidencias cuyas fechas de cierre ya están cumplidas, esto con el fin de contar con la trazabilidad completa de la ejecución del plan de mejora planteado por la entidad.

Cordial saludo,

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

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: d05e24ec-4b63-4881-ade2-0c567bb29736

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

