



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**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 JUNIO DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

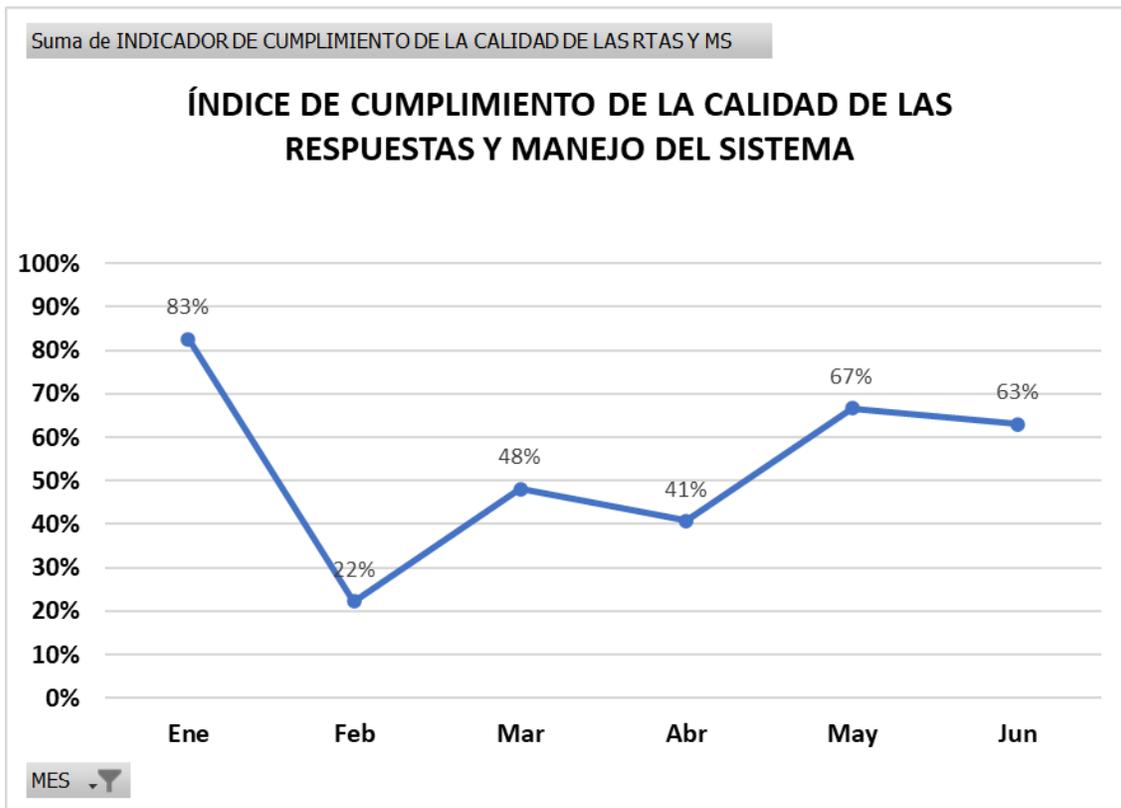
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	10 (37%)	63%	53%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
2662902023	Decanatura Facultad Tecnológica	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad ni con el de manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y no da respuesta de fondo al peticionario.
2759502023	Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2896922023	Decanatura Facultad de Medio Ambiente	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2157852023	Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	SI	SI	SI	NO	NO	<p>competente.</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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</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>
2074542023	Oficina de Docencia	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que emiten respuesta parcial fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron 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>
260812022 1892992023	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2419252023							
1500982023	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	NO	SI	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que emiten respuesta parcial fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>
2812702023	Vicerrectoría Académica	SI	SI	SI	SI	NO	<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>

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

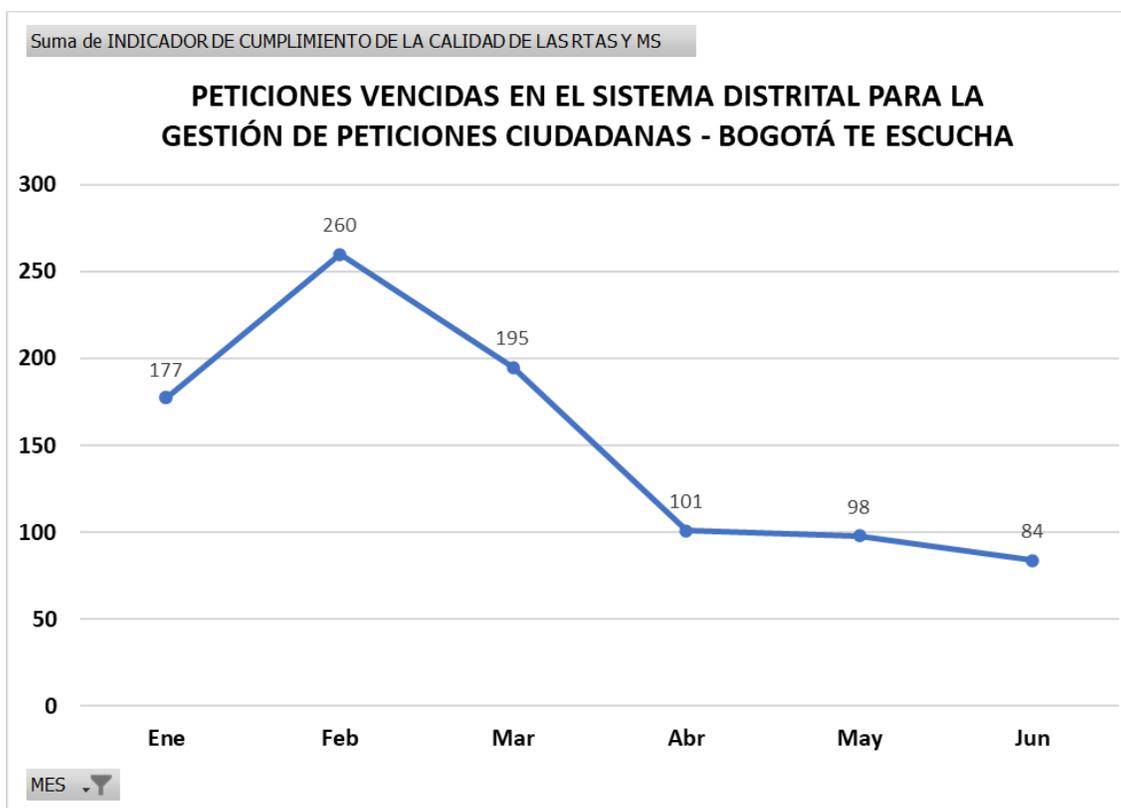
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
84	2022: 32 2023: 52	Entre 1 y 319 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 una disminución de 14 peticiones vencidas con respecto al mes anterior, esto sin llegar a 0.



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**¹.

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 presentó **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: **4377162022** y **3936322022**. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 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.	8/03/2023	Para la acción No. 1 se solicita realizar el envío de las evidencias con el fin de poder realizar la respectiva verificación de cumplimiento.
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.	9/03/2023	Para la acción No. 2, las evidencias fueron remitidas por la entidad y validadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dichas evidencias permiten validar y determinar el cumplimiento.
3. Periódicamente se realizará una socialización a las dependencias con menores índices de calidad en la respuesta a fin de mejorar el indicativo.	1/03/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento del trimestre (abril, mayo y junio), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 1 de marzo de 2023, evidenciamos que las acciones planteadas no han sido eficaces. Las acciones No. 3, 4 y 5 continuaran siendo objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio durante la vigencia del plan.
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.	1/03/2023	
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.	1/03/2023	

¹ **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.”

De conformidad con lo anterior, sugerimos revisar y reestructurar el plan de mejora existente, esto con el fin de alcanzar los niveles de cumplimiento esperados. Este ajuste al plan existente debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano
6. Uso de lenguaje claro e incluyente
7. Cierre de la interacción por redes sociales

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

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

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: f6683115-3280-4b93-8f8c-c30c9b98a6f1

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



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO