



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](mailto:rfisicos@udistrital.edu.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2023**

Respetado Doctor:

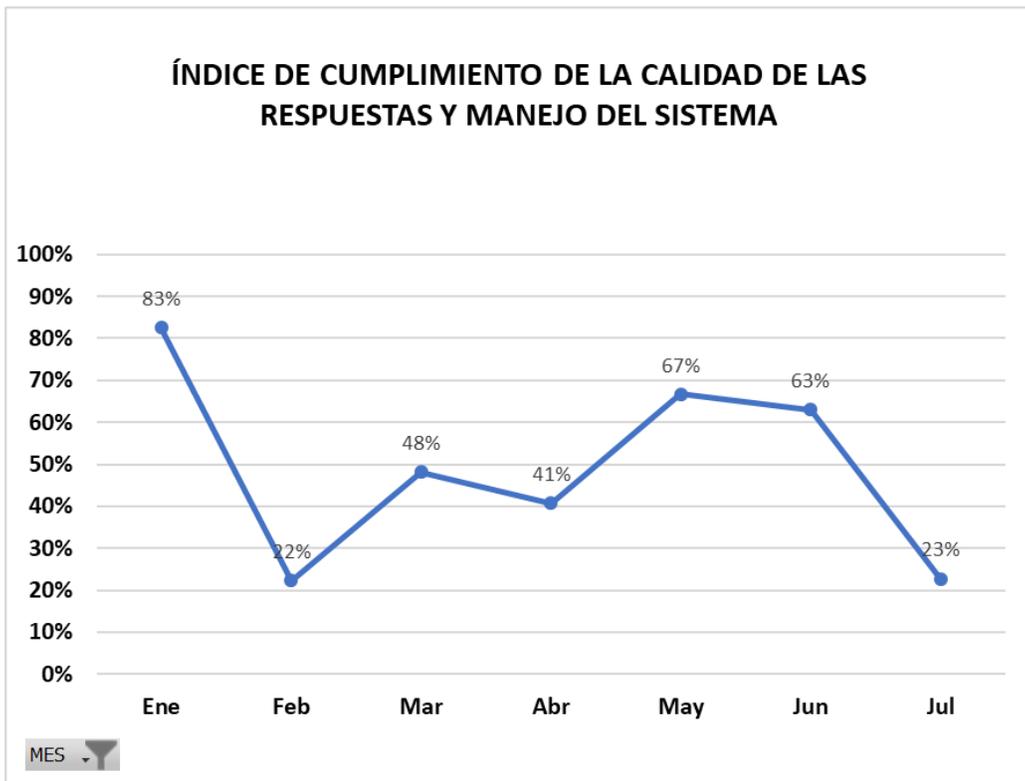
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
22	17 (77%)	23%	49%

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
3177842023	Decanatura Facultad de Medio Ambiente	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el numeral 3.1 establece que 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 y sus anexos, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción. Lo anterior en aras de conocer de manera completa la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
3115522023	Decanatura Facultad Tecnológica						
3039382023	Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG						
2788422023	Instituto de Lenguas - ILUD						
2718922023	SEGUIMIENTO						
2789222023	PQRS						
3177732023	Vicerrectoría Académica						
3244412023							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
225922023	SEGUIMIENTO PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3625332022	Oficina de Talento Humano	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.
3636942022							
3651832022							
3848492022							
172132023	SEGUIMIENTO PQRS	SI	SI	SI	NO	NO	
2857112023							
1097802023	Vicerrectoría Académica	SI	SI	SI	NO	NO	
2313842023							

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

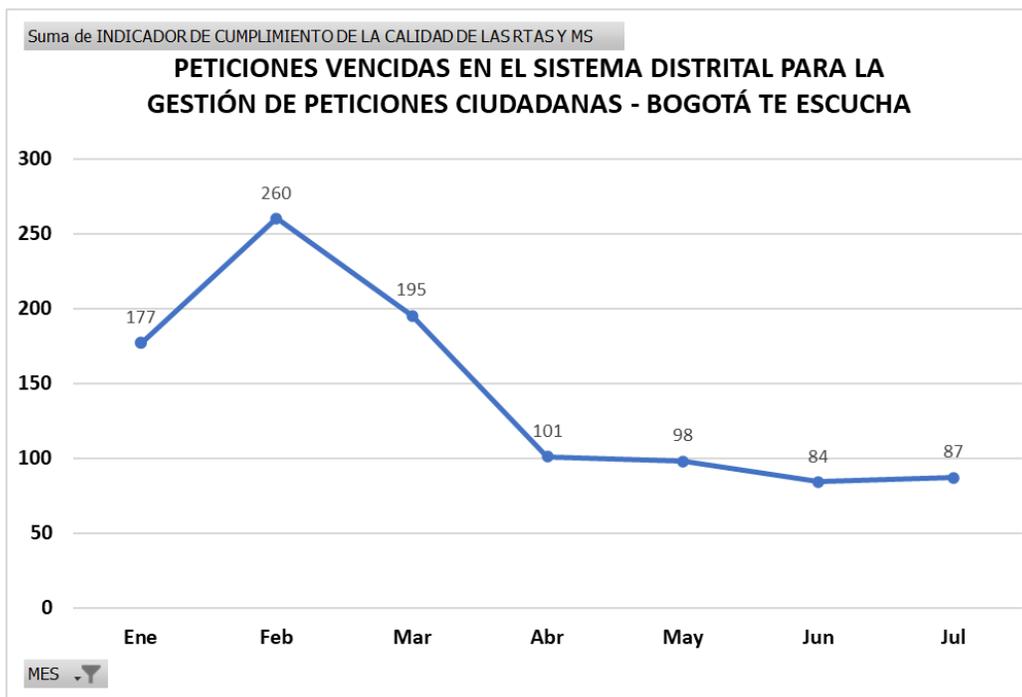
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
87	2022: 30	Entre 1 y 313 días de vencimiento
	2023: 57	

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 87 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 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: **3936322022** y **4377162022**.

### 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.

<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.”

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	
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	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.
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	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.

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.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos en realizar el acompañamiento a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS - GUILLERMO EDUARDO ALFONSO - rfisicos@udistrital.edu.co



Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS  
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 1f846856-5938-4974-add8-693d6d688388

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL