



**UNIVERSIDAD DISTRICTAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# Informe Mensual PQRS

## Enero de 2018

---

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## Informe Mensual PQRS – Enero de 2018 febrero de 2018 – Bogotá D.C., Colombia

### En cumplimiento de la normatividad:

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Resolución 551 de 2012, Rectoría UDFJC, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".

### Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Amparo Bautista Torres

### Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

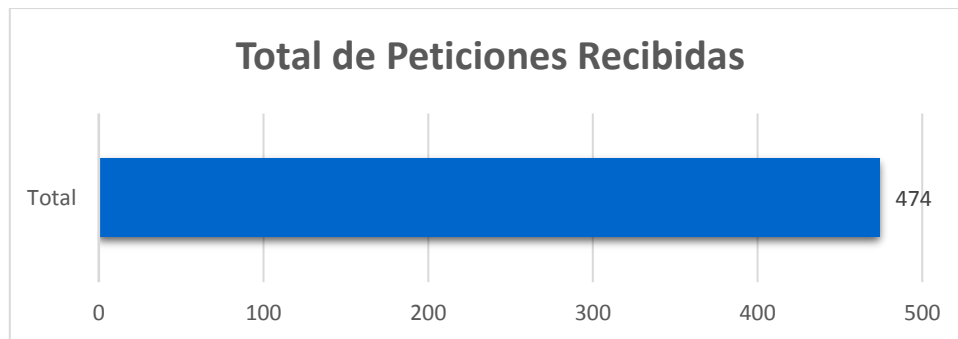


## Tabla de contenido

1. Total de Peticiones Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción .....	3
3. Tipología o Modalidades .....	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia .....	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas .....	5
7. Peticiones Cerradas del Periodo .....	5
7.1. Periodo Actual.....	5
7.2. Períodos Anteriores.....	6
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia .....	7
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo.....	8
10. Participación por Estrato y tipo Requirente.....	8
11. Calidad del Requirente .....	9
12. Conclusiones y Recomendaciones .....	10

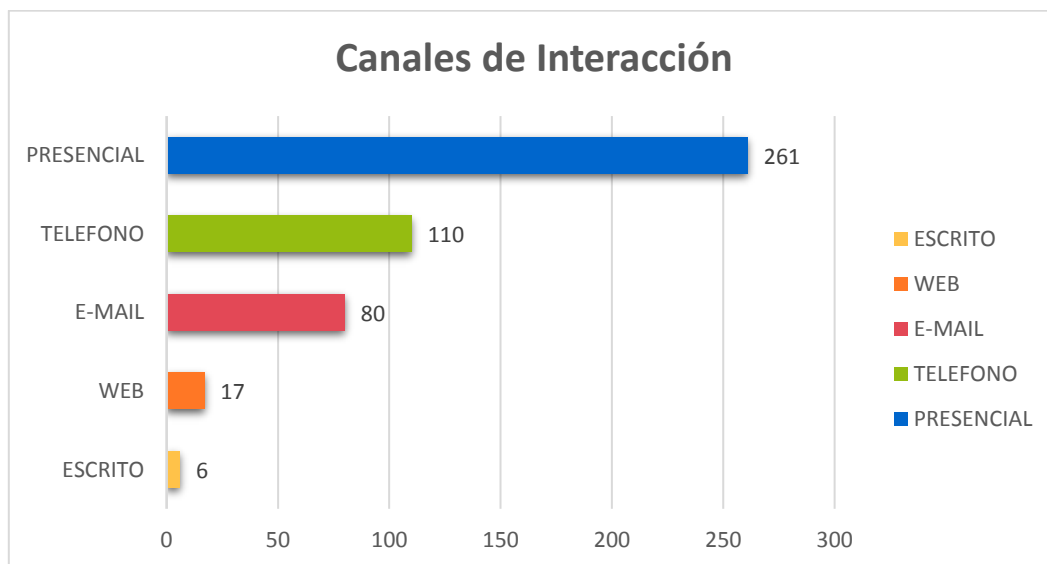


## 1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de enero de 2018 se recibieron un total cuatrocientos setenta y cuatro (474) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

## 2. Canales de Interacción

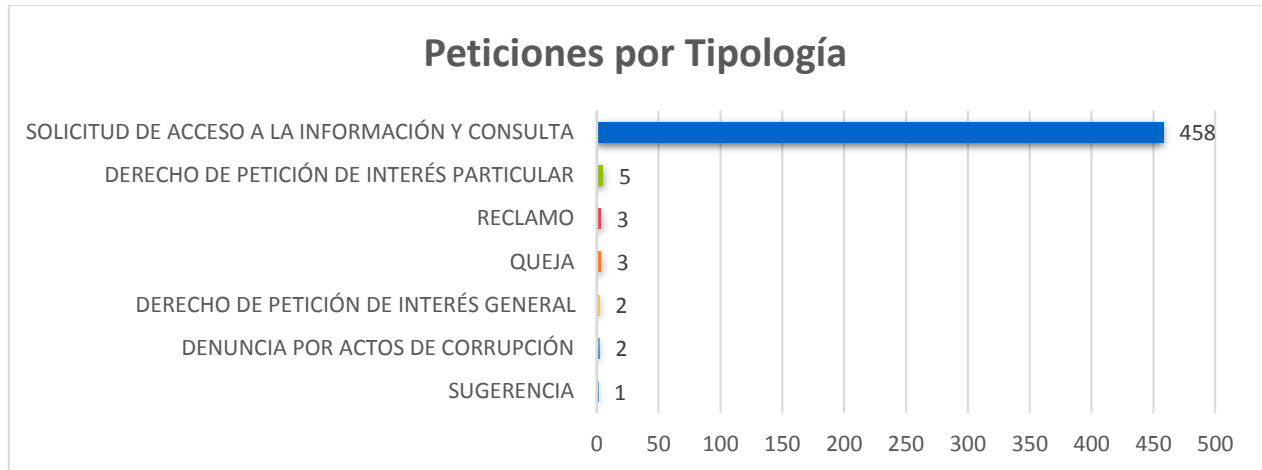


El canal presencial fue el más utilizado en el mes de enero de 2018, el cual representa el 55% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 23% y 17 % respectivamente.





### 3. Tipología o Modalidades



Del total de cuatrocientos setenta y cuatro (474) peticiones recibidas en el mes de enero de 2018, cuatrocientos cincuenta y ocho (458) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 96,62% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los nueve (9) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de los cuales ocho (8) fueron radicadas directamente en el sitio web del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y una (1) petición fue una petición masiva registrada en la Dirección de Contratación de la Secretaria General.

### 4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	364	77%
Calidad del Servicio	45	10%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	12	2%
Fallas Tecnológicas de Red y Conectividad: PWI, Cóndor, Correo Institucional, Sistema Eléctrico	11	2%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	8	2%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>440</b>	<b>93%</b>
Otros Subtemas	34	7%
<b>Total General</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En el mes de enero de 2018, el subtema más relevante fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 77% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, debido a al inicio de las actividades académicas de la Universidad y a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios y eventos donde mayormente se reciben este tipo de peticiones.

### 5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe el traslado	Peticiones
Secretaria de Gobierno	1
<b>Total General</b>	<b>1</b>

La Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas traslado una (1) petición por no competencia a la Secretaria de Gobierno.

### 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de enero de 2018, no se recibieron peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

### 7. Peticiones Cerradas del Periodo

#### 7.1.Periodo Actual

Subtema	Total requerimientos recibidos	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	372	372	88,6%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	73	21	5,0%
Centro de Bienestar Institucional	3	3	0,7%
Oficina Asesora de Sistemas	3	3	0,7%
Ingeniería Sanitaria	2	2	0,5%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>453</b>	<b>401</b>	<b>95,5%</b>
Otros Dependencias	21	19	4,5%
<b>Total General</b>	<b>474</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>



Del total de cuatrocientas setenta y cuatro (474) peticiones recibidas en el mes de enero de 2018, cuatrocientas veinte (420) peticiones, que representan el 88,6% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron cerradas dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió el total de requerimientos recibidos en el mes de enero de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en eventos, ferias y servicios donde participa la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, siendo atendidas de forma inmediata.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano), encargado de asignar las peticiones recibidas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el cual tiene la posibilidad de contestar de manera inmediata algunas peticiones a la ciudadanía, dio respuesta a veintiún (21) y asignó cincuenta y dos (52) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes que equivalen al 5% de los requerimientos cerrados.

## 7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	8	19,5%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	7	7	17,1%
Defensor del Ciudadano	7	7	17,1%
Vicerrectoría Académica	4	4	9,7%
IDEXUD	2	2	4,9%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>68,3%</b>
Otros Dependencias	14	13	31,7%
<b>Total General</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>100,0%</b>

Del total de cuarenta y dos (42) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de enero de 2018, fueron cerrados cuarenta y un (41) requerimientos, los cuales representan el 98% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Es importante resaltar la gestión, el seguimiento y cierre por parte de los usuarios Atención al Ciudadano y Defensor del Ciudadano adscritos a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de veintidós (22) de los requerimientos pendientes, los cuales representan el 54% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.



## 8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Dependencias	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Sugerencia	Total general
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	
Defensor del Ciudadano			43	36	38,3		4		34,2
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				33					33
Decanatura Facultad de Medio Ambiente					28				28
Decanatura Facultad Tecnológica			27						27
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales						24			24
Ingeniería Topográfica							24		24
Administración Ambiental	34						6		20
Ingeniería Sanitaria			17				19,5		18,7
Vicerrectoría Académica		20		17			13		16,8
IDEXUD				19,5			10		14,8
Secretaría Académica Facultad Tecnológica							12		12
Instituto de Lenguas - ILUD				16			5,5		9
Centro de Bienestar Institucional				20	1		1	1	5,3
Oficina de Atención a la Ciudadanía	15,3		10	64	16	1	1		1
<b>Total General</b>	<b>21,1</b>	<b>11</b>	<b>19,6</b>	<b>30,1</b>	<b>26,4</b>	<b>12,3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es catorce (14) días, el cual se mantiene de acuerdo al tiempo promedio durante la vigencia 2017.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley, en el mes de enero de 2018 el Derecho de Petición de Interés General, las Quejas, y especialmente, el Derecho de Petición de Interés Particular superan los términos legales, esto debido al receso académico y a la vacancia administrativa, las cuales fueron retomadas plenamente a partir del 15 de enero de 2018. De otra parte, se justifica el tiempo adicional

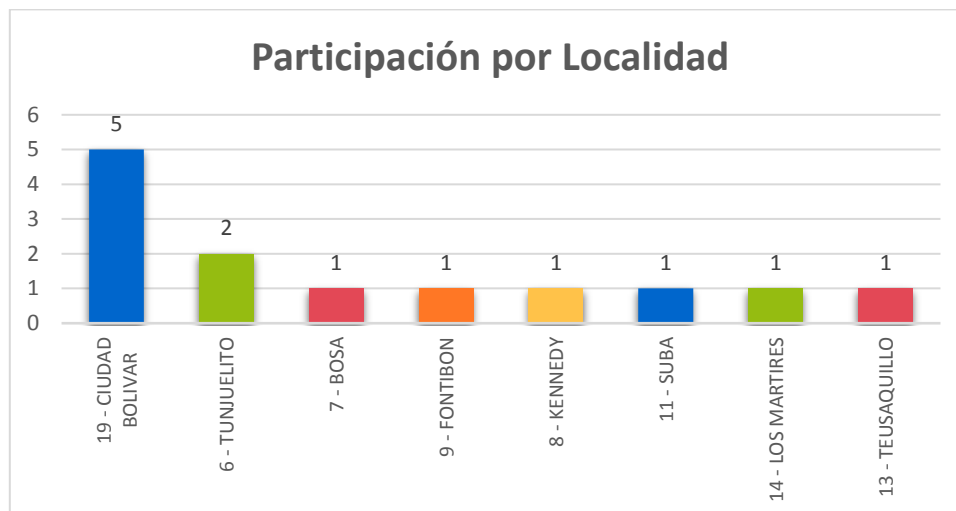




tomado en la consolidación de respuestas, de parte del usuario del Defensor del Ciudadano, por el seguimiento a casos específicos por encontrar que los competentes presuntamente omiten, retardan o no suministran debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios o en muchos casos dejando a terceros (contratistas) emitir respuesta sin la debida legitimidad.

Es importante establecer, conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que los promedios de tiempo de respuesta vienen siendo afectados principalmente por un número reducido de dependencias que pierden de vista la responsabilidad delegada por la Universidad de emitir la respuesta dentro de su competencia dejando a particulares asumir funciones propias de la Institución. Teniendo claro este panorama la Oficina generará las acciones de mejora correspondientes.

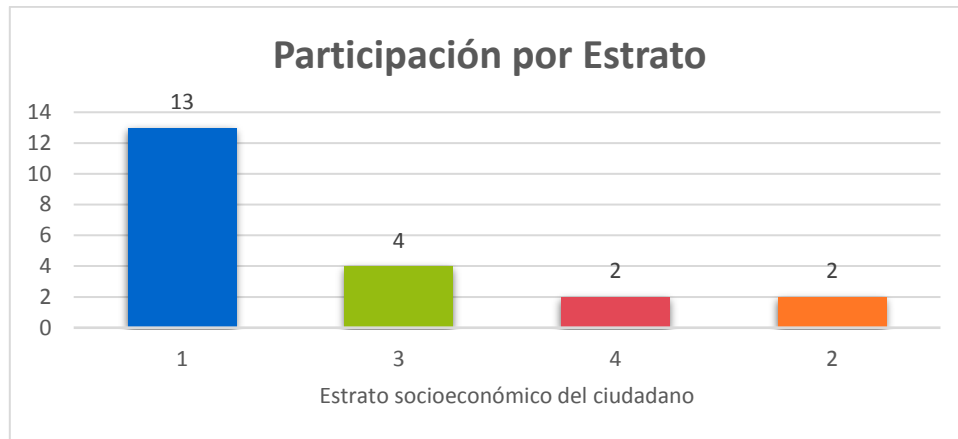
## 9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de enero de 2018, sólo veinte (13) ciudadanos informaron la Localidad a la que pertenecen. La localidad de Ciudad Bolívar es la que presenta una mayor participación.

## 10. Participación por Estrato y tipo Requirente

Del total peticiones registradas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de enero de 2018, sólo veintiún (21) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (1) el de mayor participación.



Del total de cuatrocientas setenta y cuatro (474) peticiones recibidas en el mes de enero de 2018, cuatrocientas sesenta (460) peticiones, las cuales representan el 97% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que diez (10) fueron registradas como usuario anónimo y una (4) como persona jurídica.



## 11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	10	2%
Identificado	459	98%
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas en el mes de enero de 2018, se observa que el 98% corresponden a ciudadanos identificados, y 2% corresponde a registros anónimos.



## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- Del seguimiento que viene realizando la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad, solicitará a la Oficina Asesora de Control Interno, el apoyo para adelantar auditorías a las dependencias académico administrativas, para que asuman el ejercicio de la función pública en el sentido de apropiarse de las decisiones y adelantar las investigaciones necesarias para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía.
- Conforme a los propósitos de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la vigencia pasada, se puede evidenciar que se ha fortalecido el canal telefónico y el correo electrónico respecto al uso de éstos en el periodo pasado.
- El ciudadano usualmente no distingue la tipología en la que debe clasificar su petición, lo cual hace necesario modificar la información, o tomar medidas para dar una mayor claridad acerca de las diferentes tipologías, con el fin de hacer el proceso de registro más efectivo y que las estadísticas se ajusten a la realidad.
- El ciudadano generalmente no registra la información relacionada con la localidad a la cual pertenece y/o el nivel socioeconómico en el que se encuentra, lo cual debe ser tenido en cuenta por los administradores del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e implementar mejoras que permitan la captación de esta información de forma más sencilla o de forma automática.
- Es necesaria una actualización del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que permita una medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sensibiliza y hace seguimiento de manera permanente, a los Usuarios/Funcionarios de la Institución en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada Jefe de Dependencia de responder las peticiones con los atributos de oportunidad, deber ser, fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, por lo cual requiere el apoyo de todos los niveles de dirección y el compromiso por parte de toda la comunidad universitaria.