



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

Informe Mensual PQRS

Octubre de 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., noviembre de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Octubre de 2019

Noviembre 2019 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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

Ley 1755 de 2015, “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”.

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Decreto 371 de 2010, “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

Secretario General

Camilo Andrés Bustos Parra

Elaboración y acopio de información:

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



Tabla de contenido

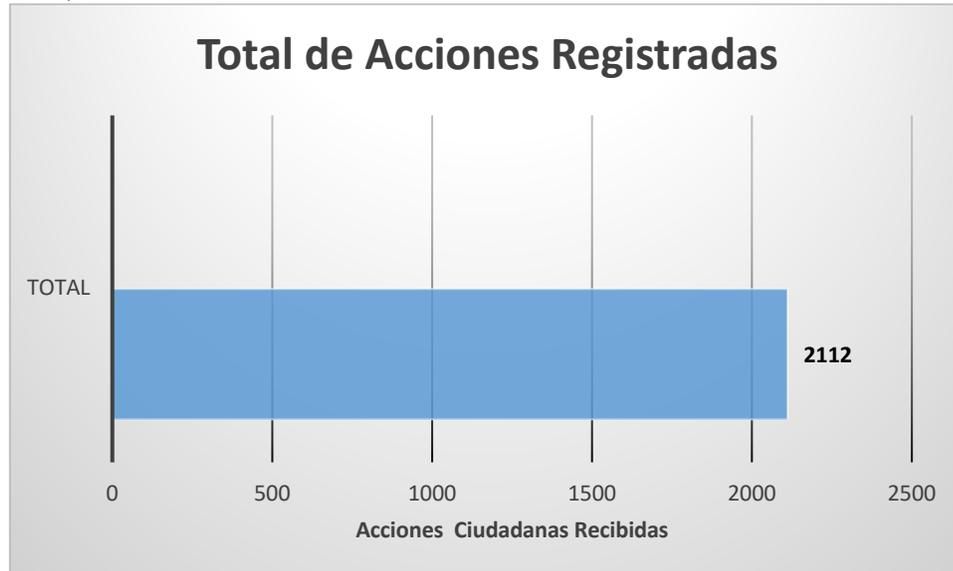
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	5
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	6
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	6
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.	8
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo.....	11
10. Participación por Estrato:.....	12
11. Calidad del Requirente	13
12. Conclusiones y Recomendaciones	14



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



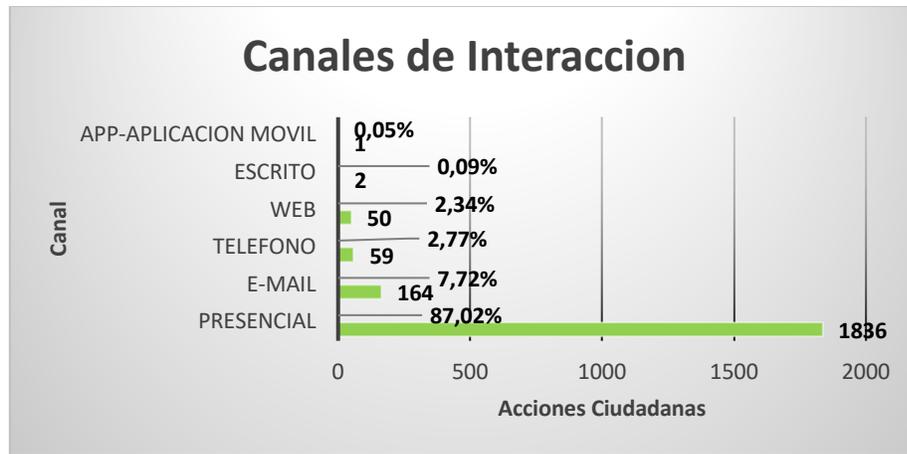
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de octubre de 2019 se registraron un total de dos mil ciento doce (2112) acciones ciudadanas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”; sin embargo ochenta y siete (87) del total de registros fueron acciones ciudadanas duplicadas, las cuales fueron generadas automáticamente por el sistema en las constantes intermitencias de conectividad en la red de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. Canales de Interacción

Grafico 2:

Canales de interacción.



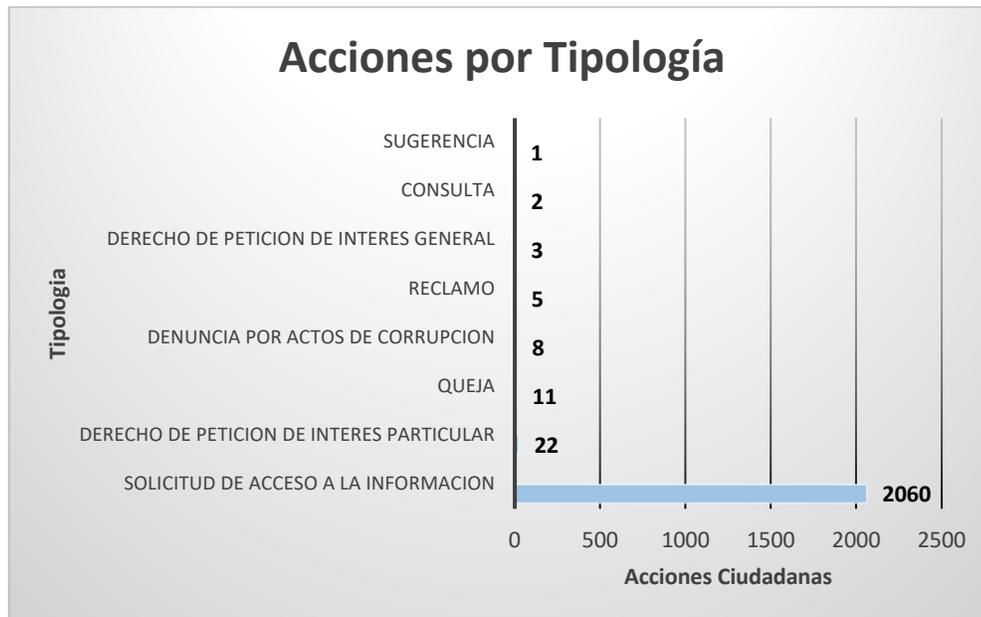
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos en el periodo fue el “Presencial”, representando el 87,02% del total de acciones ciudadanas registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, seguido por el canal del correo electrónico y telefónico los cuales representan el 7,72% y 2,77% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



De las dos mil ciento doce (2112) acciones ciudadanas registradas en el mes, dos mil sesenta (2060) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 97,57%, veintidós (22) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” y once (11) corresponden a la tipología de “Queja”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Denuncia por actos de Corrupción”, “Reclamo”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Consulta” y “Sugerencia” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,38% por tipología.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Tabla 1:
Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	962	44,3%
Oferta institucional	940	43,3%
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	61	2,8%
Cursos de idiomas y educación no formal	52	2,4%
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	30	1,3%
Total 5 Subtemas	2045	93,6%
Otros Subtemas	139	6,4%
Total General	2184	100,0%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el mes de octubre de 2019, el subtema más representativo fue “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado” con el 44,3% del 100% de acciones ciudadanas cerradas con respuesta definitiva en el sistema “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 43,3% corresponden al subtema “Oferta Institucional”, y el tercer subtema más reiterado fue “Inscripción a Proyectos de Grado” con un 2,8% de participación.

Es de aclarar que el total general mostrado en la “Tabla 1” corresponde al momento de gestión “respuesta definitiva” de las acciones ciudadanas es decir al tipo de cierre dado en el sistema, el cual es diferente al momento de gestión del “registro” expuesto en el “Grafico 1”, por ello los totales no son equivalentes.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

Se presentaron cuatro (4) traslados por no competencia en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, hacia entidades como la Secretaria de Educación (2), Transmilenio (1) y Secretaria General (1), quienes eran entidades competentes para resolver dichas peticiones.

Número de Petición SDQS

2412252019

2631182019

2536692019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2548562019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de octubre de 2019, se presentaron tres (3) acciones ciudadanas referenciadas como Veedurías Ciudadanas en el sistema “Bogotá Te Escucha -SDQS”, sin embargo, dichas peticiones no son proveniente oficialmente de una Veeduría Ciudadana, sino de integrantes de la comunidad universitaria que se clasificaron en el registro del Sistema como parte de este grupo.

Número de Petición SDQS

2334642019

2512452019

2526482019

7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo

Tabla 2:

Acciones Ciudadanas cerradas del periodo.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1910	1	1911
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	112		112
Vicerrectoría Académica	24	6	30
SEGUIMIENTO PQRS	11	15	26
IDEXUD	2	4	6
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	3	3	6
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería		6	6
Defensor del Ciudadano	2	4	6
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	4	5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	4	1	5
Division de Recursos Físicos		4	4
Instituto de Lenguas - ILUD	3	1	4
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	2	3
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	1	3
Oficina Asesora Jurídica	1	2	3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		3	3
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	2		2



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación	2	2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	2	2
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	2
Ingeniería Industrial	1	2
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1	2
Ingeniería de Sistemas	2	2
Division de Recursos Humanos	1	2
Seccion Biblioteca	2	2
Centro de Bienestar Institucional	2	2
Especialización en Educación y Gestión Ambiental	1	2
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	2	2
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2	2
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	2
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	2	2
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1	1
Doctorado en Ingeniería	1	1
Maestría en Estudios Artísticos	1	1
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1	1
Artes Plásticas y Visuales	1	1
Rectoría	1	1
Licenciatura en Biología	1	1
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1	1
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	1
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1	1
Ingeniería Ambiental	1	1
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	1
Oficina Asesora de Control Interno	1	1
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1
Maestría en educación para la paz	1	1
Red de Datos UDNET	1	1
Ingeniería Forestal	1	1
Seccion de Compras	1	1



Oficina Asesora de Sistemas		1	1
Total general	2102	82	2184

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Periodo Actual

Del total de acciones ciudadanas recibidas por otras entidades (9), más las acciones registradas en el periodo del mes de octubre (2112), se cerraron con respuesta definitiva dos mil setenta y uno (2071) acciones ciudadanas; sin embargo, es de resaltar que algunas de las acciones ciudadanas anteriormente descritas fueron asignadas a más de una dependencia para su gestión y correspondiente cierre definitivo por dependencia, por lo tanto se generaron dos mil ciento dos (2102) cierres definitivos. Al cierre del periodo quedaron cincuenta (50) acciones pendientes por cerrar, con setenta (70) dependencias responsables de realizar cierre definitivo.

Las dependencias que hacen parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Oficina de Quejas reclamos y Atención al Ciudadano, Defensor del ciudadano y Seguimiento PQRS respondió dos mil treinta y cinco (2035) acciones ciudadanas, es decir el 96,81% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.

Periodo Anterior

Para el inicio del periodo de octubre quedaron de periodos anteriores (agosto) cuatro (4) acciones ciudadanas pendientes por cerrar a los cuales le correspondían siete (7) cierres definitivos, los cuales se cerraron en el transcurso del mes de octubre y cuarenta y ocho (48) acciones pendientes por cerrar del periodo del mes de septiembre para un total de cincuenta y dos (52) acciones pendientes por cerrar en octubre, durante este periodo se lograron realizar ochenta y dos (82) cierres definitivos.

Dejando así para el mes de noviembre seis (6) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores a los cuales le corresponden seis (6) cierres definitivos de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.

Tabla 4:

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés personal	Derecho de petición de interés	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia	Total general
Termínos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	15	
Centro de Bienestar Institucional					11,0		2,0		6,5
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				14,0		8,0			11,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			18,5	18,0				18,3
Decanatura Facultad de Ingeniería			10,0	16,5				12,6
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		9,0	10,7	13,0				10,8
Decanatura Facultad Tecnológica			1,0					1,0
Defensor del Ciudadano	20,0	32,0	18,0	32,0				25,7
División de Recursos Físicos		8,0	8,0	8,0				8,0
División de Recursos Humanos			10,5					10,5
IDEXUD		15,0	10,7	21,5				15,0
Ingeniería Industrial						5,0		5,0
Instituto de Lenguas - ILUD			4,0			1,5		2,8
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	7,3							7,3
Oficina Asesora de Control Interno	10,0							10,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			10,0			10,0		10,0
Oficina Asesora de Sistemas			3,0					3,0
Oficina Asesora Jurídica	14,0		14,0	9,0				12,3
Oficina de Atención a la Ciudadanía				15,0	1,0	1,0		1,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,5		2,0	1,0		1,0		1,1
Rectoría		10,0						10,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			6,0					6,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			17,0	6,0				15,2
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			25,5			2,0		17,7
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			6,0			4,0		5,0
SEGUIMIENTO PQRS	18,0	20,0	19,3	13,8	10,0	6,3	10,0	14,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			25,0			8,0		16,5
Vicerrectoría Académica		7,0	16,0	17,0	5,0	2,5	3,0	5,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				3,0		9,0		6,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI			9,0				9,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo		9,0					9,0
Maestría en Estudios Artísticos			2,0				2,0
Secretaria Académica Facultad de Artes – ASAB					3,0		3,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad				7,0			7,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			8,8	9,5			9,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						25,5	25,5
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería						11,0	11,0
Ingeniería Ambiental				12,0			12,0
Sección Biblioteca				16,0			16,0
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación				8,0			8,0
Red de Datos UDNET				15,0			15,0
Sección de Compras			15,0				15,0
Especialización en Educación y Gestión Ambiental				13,5			13,5
Doctorado en Ingeniería						6,0	6,0
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos						2,0	2,0
Artes Plásticas y Visuales						14,0	14,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB			8,0				8,0
Tecnología en Saneamiento Ambiental			10,0				10,0
Ingeniería de Sistemas		7,0				1,0	4,0
Licenciatura en Biología						10,0	10,0
Maestría en educación para la paz						6,0	6,0
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos			1,0			2,0	1,5
Ingeniería Forestal						1,0	1,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Total general	1,5	12,9	15,5	11,8	13,8	5,4	1,1	6,5	1,7
----------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	------------

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de octubre de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de un (1) día y diecisiete (17) horas; en relación al mes anterior (septiembre de 2019), el presente mes disminuyó en un (1) día y dos (2) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de octubre once (11) Unidades Académico-Administrativas sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia, esto debido a la situación que actualmente atraviesa la Universidad por las constantes manifestaciones estudiantiles, lo cual ha causado interrupciones en el desarrollo de las actividades administrativas, minimizando la posibilidad de responder en términos normales las acciones ciudadanas allegadas a la Institución.

Es menester informar que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, no aumenta términos de acuerdo a las respuestas parciales dadas por algunas dependencias donde se solicita una prórroga para tramitar la respuesta debido a la amplitud o necesidad particular de la petición realizada. Para el mes de octubre se presentaron cuatro (4) casos de trámite por respuesta parcial.

El tiempo de respuesta de las peticiones asignadas a Seguimiento PQRS y Defensor el Ciudadano también se ha visto afectado puesto que corresponden a los usuarios que se encargan de hacer el seguimiento a las acciones ciudadanas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y por ende es la última dependencia que puede cerrar las peticiones, una vez apruebe la respuesta de las dependencias competentes y estas cumplan con los atributos de respuesta, es decir sean coherentes, de fondo, cálidas y oportunas, en caso de que las peticiones no cumplan con estas características; la petición es devuelta a la dependencia competente con sus anotaciones para ser nuevamente evaluada y corregida según sea el caso y es allí donde la figura del Defensor del Ciudadano sobrepasa los términos de Ley en pro de garantizar la no vulneración de derechos y así asegurar una respuesta satisfactoria al requerimiento de los ciudadanos.

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

Grafico 4:
Participación por localidad.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Del total de acciones ciudadanas registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de octubre de 2019, mil novecientos siete (1907) ciudadanos informaron la localidad de los hechos. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa con el 21,66%, 19,52% y 12,59% de participación respectivamente.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, tan solo veintisiete (27) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 1,4% de los ciudadanos atendidos quisieron compartir esta información con la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José Caldas, siendo los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2) con una mayor participación de diez (10) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos tres (3) y cuatro (4).

Grafico 5:

Acciones ciudadanas por estrato.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. Calidad del Requirente

Del total de dos mil ciento doce (2112) acciones ciudadanas registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de octubre de 2019, dos mil ochenta y seis (2086) acciones ciudadanas que representan el 98,78% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural” y el 1,22% correspondiente a veintiséis (26) ciudadanos fueron registradas como “anónimos” para un total del 100%.

Grafico 5:
Tipo de peticionario.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Tabla 5:
Calidad del requirente

Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	26	1,22%
Identificado	2086	98,78%
TOTAL	2112	100%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.



12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de octubre aumento el número de acciones ciudadanas en el 93,76% en relación al mes de septiembre de la presente vigencia, debido al aumento de asistencias de la OQRAC a ferias universitarias y de servicios en el Distrito, el comportamiento por tipologías fue de la misma forma ascendente en tanto que las solicitudes de acceso a la información tuvo una participación del 97,57% del total de registros lo cual está directamente relacionado con los subtemas reiterativos del mes: “Admisión de Proyectos de Grado” y “Oferta Institucional” con una participación conjunta del 86,19%, donde se logra evidenciar que las solicitudes de acceso a la información están ligadas a las inquietudes de la ciudadanía para acceder a los proyectos curriculares que oferta la institución, lo anterior relacionado con el proceso de admisiones el cual se realizó durante el mes de octubre y se extiende al mes de noviembre. Las peticiones cerradas en el mes de octubre en su gran mayoría fueron gestionadas por las dependencias correspondientes a la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” (Oficina de Atención al Ciudadano, Oficina de Quejas y Reclamos, Seguimiento PQRS y Defensor del Ciudadano) con 96,81% del total de las peticiones cerradas. El tiempo promedio de respuesta de todas las dependencias que hacen parte de la institución fue de 9,3 días lo que significa que en general y en su gran mayoría se cumplieron con los términos de ley 1755 de 2015. Las localidades que más acciones ciudadanas presentaron fue; Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa en su mayoría de estratos 1 y 2, sin embargo, se denota que los ciudadanos frecuentemente no brindan la información del estrato socio económico al cual hacen parte por lo que constantemente tenemos sesgo en la caracterización de ciudadanos atendidos.

El mes cierra con seis (6) acciones de periodos anteriores y cincuenta (50) acciones del periodo actual en estado pendiente para cierre, se enfatizará en promover el cierre de manera óptima las cincuenta y seis (56) acciones pendientes durante el siguiente mes de noviembre, con el fin de minimizar dicha cantidad a corte del siguiente periodo y dar cumplimiento a los Términos de Ley.

Nota: Es menester resaltar que de las dos mil ciento doce (2112) “acciones registradas” durante el mes de octubre, se presentaron ochenta y siete (87) casos de registros duplicados por fallas automáticas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, debido a las constantes caídas del sistema en el momento de registro de acciones ciudadanas.