



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

Informe Mensual PQRS

Abril de 2019

**Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano**

Bogotá D.C., abril de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Abril de 2019

Mayo 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

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E)

Camilo Andrés Bustos Parra

Elaboración y acopio de información:

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



Tabla de contenido

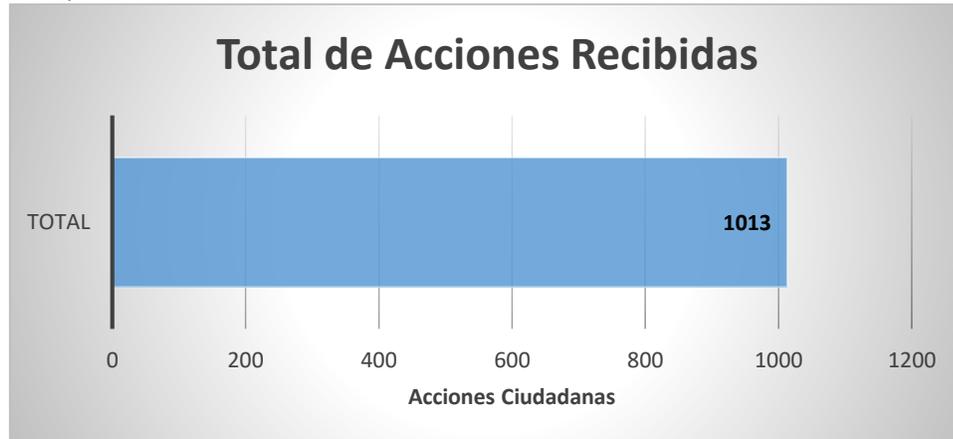
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	6
7.1. Periodo Actual	6
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.....	10
10. Participación por Estrato:.....	11
11. Calidad del Requiriente	11
12. Conclusiones y Recomendaciones	13



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



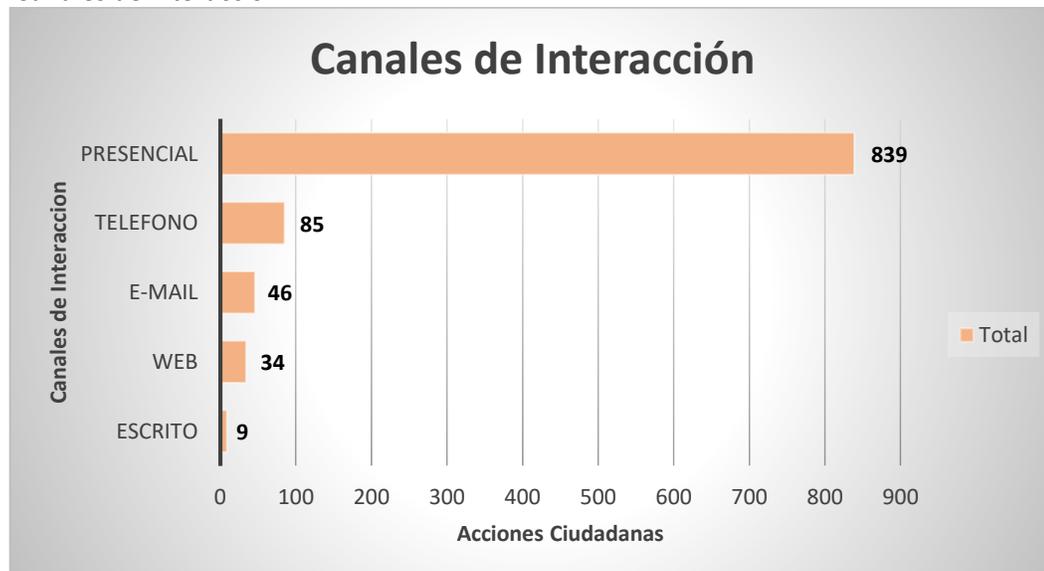
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de abril de 2019 se recibieron un total de mil trece (1013) acciones ciudadanas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, registradas a través de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”.

2. Canales de Interacción

Grafico 2:

Canales de interacción.



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

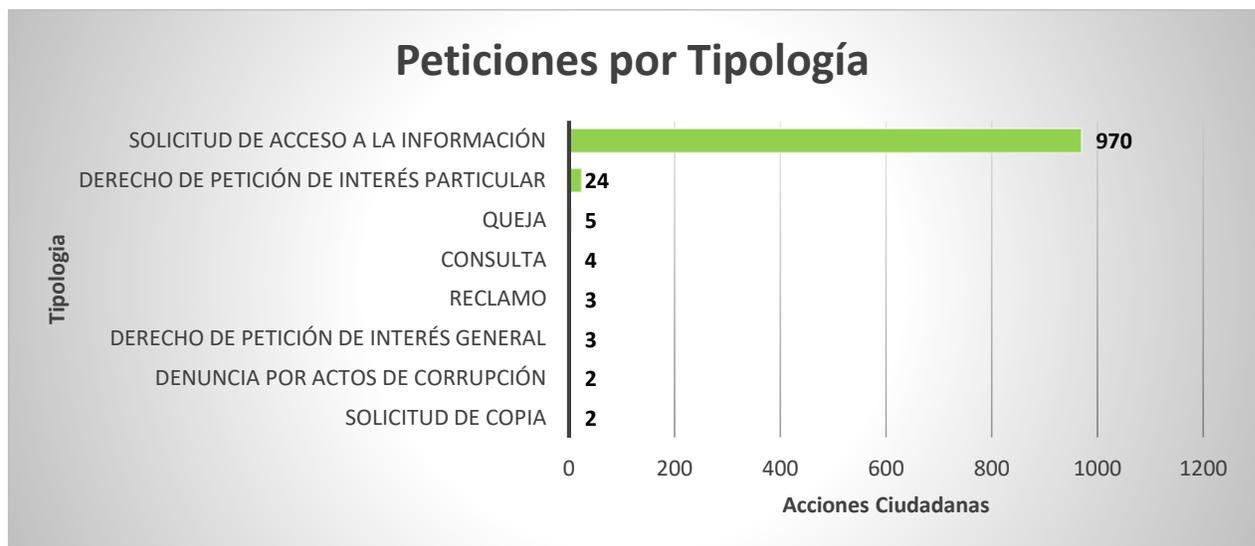


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de abril de 2019, el cual representa el 82,82% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 8,39% y 4,54% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las mil trece (1013) acciones ciudadanas recibidas en el mes de abril de 2019, novecientos setenta (970) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 95,76% y veinticuatro (24) corresponden a las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular” correspondiente a una participación del 2,37%, cinco (5) corresponden a la tipología de “Queja” con el 0,49% de participación del total de acciones ciudadanas registradas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha -SDQS”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Consulta”, “Reclamo”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Denuncia por actos de corrupción”, y “Solicitud de copia” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo se registraron catorce (14) acciones ciudadanas es decir menos del 0,40% en participación 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	614	60,6%
EVENTOS ACADÉMICOS LOCALES NACIONALES E INTERNACIONALES	199	19,6%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	68	6,7%
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL	58	5,7%
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	14	1,4%
Total 5 Subtemas	953	94,1%
Otros Subtemas	60	5,9%
Total General	1013	100,0%

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

En el mes de abril de 2019, el subtema más representativo fue el de “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, con el 60,6% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 19,6% del total de los registros corresponden al subtema “Eventos Académicos Locales Nacionales e Internacionales”, y el tercer subtema más reiterado fue “Cursos de Idiomas y Educación No Formal” con un 6,7% de participación.

De otro lado es preciso aclarar que la participación en un 5,7% del subtema “Presunto Incumplimiento En La Atención Presencial, Telefónica Y Virtual” con un total de 58 acciones ciudadanas; cincuenta y seis (56) de estas acciones fueron erróneamente clasificadas por la persona responsable del registro ya que estas acciones correspondían en realidad al subtema “calidad del servicio”.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de abril de 2019, se presentaron dos (2) traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, las peticiones fueron trasladadas a la Secretaria de Educación del Distrito quien era la entidad competente para resolver dichas peticiones.

Número de Petición SDQS
814302019
916182019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de abril de 2019, no se recibieron acciones ciudadanas referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”.



7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo

7.1. Periodo Actual

Tabla 2:

Acciones Ciudadanas cerradas periodo actual.

Subtema	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	930	929	99,9%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	58	41	70,7%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	4	4	100,0%
SEGUIMIENTO PQRS	3	3	100,0%
Rectoría	3	0	0,0%
Total 5 Primeras Dependencias	998	977	97,9%
Otros Dependencias	15	9	60,0%
Total General	1013	986	97,3%

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

Del total de mil trece (1013) acciones ciudadanas recibidas en el mes de abril de 2019, novecientas ochenta y seis (986) correspondiente al 97,3% registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, fueron cerradas en el mes de abril dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos, quedando tan solo el 2,7% que corresponden a veintisiete (27) acciones ciudadanas pendientes de respuesta.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió novecientas veinte nueve (929) acciones ciudadanas del total de novecientas treinta (930) acciones ciudadanas es decir el 99,9% de las acciones recibidas por esta oficina fueron gestionadas.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano), encargado de asignar las acciones ciudadanas recibidas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” y el cual tiene la posibilidad de contestar de manera inmediata algunas acciones a la ciudadanía, logro cerrar el 70,7% de acciones, mientras que el 29,3% aún están pendientes de dar respuesta por las dependencias competentes a las cuales fueron asignadas.

7.2 Períodos Anteriores

Tabla 3:

Acciones Ciudadanas cerradas periodo anterior.



Subtema	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Total requerimientos cerrados de periodos anteriores	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	24	23	95,8%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	6	4	66,7%
Defensor del Ciudadano	4	4	100,0%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	3	100,0%
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación	3	3	100,0%
Total 5 Primeras Dependencias	40	37	92,5%
Otros Dependencias	23	16	69,6%
Total General	63	53	84,1%

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

Del total de sesenta y tres (63) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores, en el mes de abril de 2019, fueron cerrados cincuenta y tres (53) requerimientos, los cuales representan el 84,1% del total de acciones ciudadanas pendientes registrados en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”.

Los diez (10) requerimientos que aún están pendientes por cerrar de periodos anteriores corresponden a las dependencias de la Oficina de Atención al Ciudadano una (1) petición pendiente correspondiente a un derecho de petición al cual se realiza seguimiento a través de este usuario, Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano con dos (2) peticiones pendientes debido a que una de las acciones se encuentra en estado de solicitud de ampliación y la acción restante fue trasladada a entidades distritales competentes, IDEXUD (3), Y COORDINACION DE LABORATORIOS – Artes, Rectoría, Decanatura Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Secretaria General con una (1) petición pendiente por cerrar de periodos anteriores cada una.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.

Tabla 4:

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Dependencia	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	Solicitud de copia	Total general
Términos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	30	
Centro de Bienestar Institucional					0		2,2		1,8
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación							3,0		3,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				5,5	13				8,0
Defensor del Ciudadano				0,0	9,0	23,0	11,0		10,7
División de Recursos Físicos				0,0	0,0				0,0
División de Recursos Humanos				0,0					0,0
IDEXUD					19,5				19,5
Instituto de Lenguas - ILUD					12,5				12,5
Oficina Asesora de Planeación y Control					7,0		0,0		3,5
Oficina Asesora Jurídica				0,0					0,0
Oficina de Atención a la Ciudadanía			0,0	7,4	2,3	4,0	0,1	13,0	0,2
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano			5,5	2,5	0,0	12,0	1,3	0,0	1,8
Rectoría				0,0					0,0
Red de Datos UDNET							0,0		0,0
Sección Biblioteca					5,5				5,5
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				11,0					11,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales							0,0		0,0
Vicerrectoría Académica	0,0			7,3	0,0		11,0		5,5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera					0,0		0,0		0,0
Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control							7,0		7,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM				0,0					0,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		12,3							12,3
Secretaría General			17,0						17,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ingeniería Forestal				0,0					0,0
Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos				0,0					0,0
Ingeniería Ambiental						0,0			0,0
Ingeniería Eléctrica							0,0		0,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil						0,0			0,0
Oficina Asesora de Sistemas				0,0		8,0	0,0		1,6
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación						19,6			19,6
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad de Ingeniería						0,0			0,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				10,0					10,0
Ingeniería de Sistemas			0,0						0,0
Ingeniería Industrial				0,0					0,0
Decanatura Facultad Tecnológica						0,0	0,0		0,0
Licenciatura en Química							0,0		0,0
Ingeniería Electrónica				0,0					0,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				4,6					4,6
Tecnología en Saneamiento Ambiental							0,0		0,0
SEGUIMIENTO PQRS			0,0	0,0	3,3		0,0		0,7
Administración Deportiva				0,0					0,0
Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo				0,0					0,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI						10,0			10,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				0,0					0,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI							0,0		0,0
Total general	0,0	12,3	4,0	3,4	6,5	6,1	0,2	6,5	4,9

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 abril de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuatro (4) días y veinte tres (23) horas; en relación al mes anterior (marzo de 2019) aumento un (1) día y trece (13) horas.

Para el mes de abril de 2019 la Universidad Francisco José de Caldas tuvo un gran avance en el cumplimiento de los términos de ley de las acciones ciudadanas ya que en promedio todas las dependencias respondieron en un tiempo menor a los ocho (8) días.



En cuanto a las dependencias que sobrepasaron los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia se muestra que el IDEXUD, Secretaria General y Sección Biblioteca/ Ciencias y Educación fueron quienes tardaron más tiempo en responder afectando claramente el tiempo de respuesta de las peticiones correspondientes al Defensor el Ciudadano quien se encarga 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 la petición una vez apruebe la respuesta de las dependencias competentes de forma coherente, de fondo, cálida y oportuna, 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 Oficina de atención al Ciudadano o la figura del Defensor del Ciudadano sobrepasan 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 de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de abril de 2019, doscientos uno (201) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Suba, San Cristóbal y Teusaquillo con el 65%, 17% y 6% de participación respectivamente. Sin embargo, a pesar del esfuerzo del equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano por recopilar con mayor efectividad esta información, el 80,2% de los ciudadanos prefirieron no responder a este dato.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de abril de 2019, tan solo treinta y dos (32) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 3,15% 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 tres (3) y dos (2) con una mayor participación de catorce (14) y diez (10) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos uno (1): seis (6) ciudadanos y cuatro (4): dos (2) ciudadanos.

Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.



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

11. Calidad del Requiriente



Del total de mil trece (1013) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de abril de 2019, mil cuatro (1004) acciones ciudadanas que representan el 99% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural” y el 1% correspondiente a nueve (9) 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	9	0,9%
Identificado	1004	99,1%
TOTAL	1003	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda para el cierre del 100% de las peticiones pendientes en períodos anteriores continuar con el estricto cumplimiento del proceso de seguimiento, ya que a pesar del requerimiento que realiza la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano a las dependencias, estas continúan incumpliendo con los términos legales de los criterios de respuesta al Derecho Fundamental de Petición.
- Se recomienda al personal responsable del registro de acciones ciudadanas ser cuidadoso y solicitar colaboración clara a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para efectuar criterios de clasificación correctos y evitar la suposición de estos criterios equivocadamente, lo cual afecta las estadísticas de análisis de la frecuencia de subtemas más reiterativos y con esto posibles acciones de mejora que se desarrollan a partir de este.
- Analizadas las mil trece (1013) acciones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha- SDQS” para el periodo de abril 2019 y las sesenta y tres (63) acciones ciudadanas pendientes del periodo anterior, lo que suma un total de mil setenta y seis (1076) acciones por gestionar en abril, se puede establecer que fueron efectivamente gestionadas el 96,5% correspondiente a mil treinta y nueve (1039) de las cuales novecientos ochenta y seis (986) fueron del periodo actual y cincuenta y tres (53) del periodo anterior. Para lo cual quedaron en total treinta y siete (37) acciones equivalentes al 3,5% pendientes por gestionar para el mes de mayo, se recomienda a los usuarios de las dependencias que hacen el seguimiento ser estrictos en la exigencia y el procedimiento para que las dependencias cumplan con el cierre de las peticiones dentro del término legal.
- Se concluye que a partir de la implementación en marzo del 2019 del Informe de Gestión de Seguimiento a Peticiones Pendientes por Vencer con corte al día 20 de cada mes y la gestión que se ha desarrollado desde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hacia las dependencias se ha logrado reducir los tiempos de gestión de las peticiones y que además se ha minimizado la cantidad de peticiones pendientes y vencidas al cierre del mes actual para los siguientes periodos.
- Se recomienda insistir a la Oficina Asesora de Control Interno y a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el acompañamiento en el cumplimiento de términos de Ley para minimizar las peticiones vencidas de la Institución, ya que son objeto de seguimiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía y la respuesta oportuna, clara y coherente a los requerimiento de los ciudadanos.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Se concluye que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá aún no atiende las sugerencias de las Entidades referente a los ajustes de la plataforma “Bogotá te Escucha” del registro individual de la localidad sin la obligatoriedad del registro de los campos UPZ y Barrio, toda vez que el reporte debería ser generado con la información puntualmente registrada, además de ello se presentó inconsistencias en el cierre de las peticiones asignándolas automáticamente a usuarios diferentes de quien la estaba generando. .
- Recomendamos que en la actualización de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” se cree una formulación para medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa, e insistimos que se lleve a cabo la contabilización de días no hábiles en los términos de algunas peticiones, hecho que genera reporte negativo a la hora del control del seguimiento.
- Se reitera la recomendación del mes de enero de 2019 en cuanto a que el reporte de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” cree una opción de términos a la solicitud de prórroga, para que este recurso genere la información de las peticiones que por necesidad propia de la petición requiera una extensión de términos de acuerdo a lo expresado en la ley 1755 de 2015 Art. 14: *“Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*, toda vez que esta situación no debería de reflejarse como vencimiento de términos lo cual afecta directamente el informe de la entidad sino una prórroga derivada de la situación propia de la petición y la entidad.