



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

Informe Mensual PQRS

Agosto 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 – Agosto de 2018
septiembre de 2018 – 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:

Amparo Bautista Torres

Elaboración y acopio de información:

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

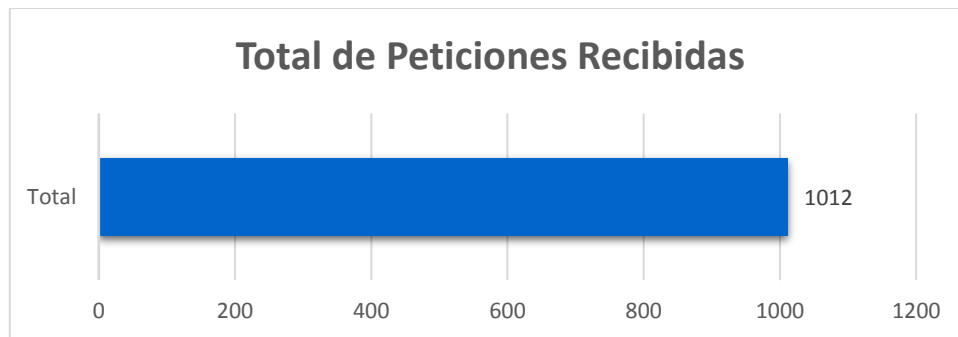


Tabla de contenido

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	9

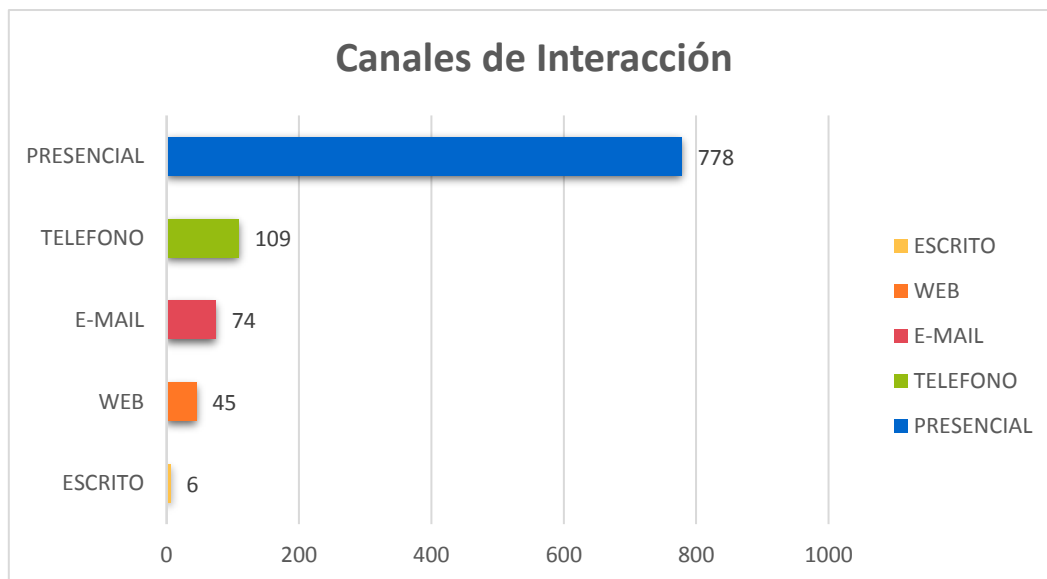


1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de agosto de 2018 se recibieron un total de mil doce (1012) peticiones 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 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

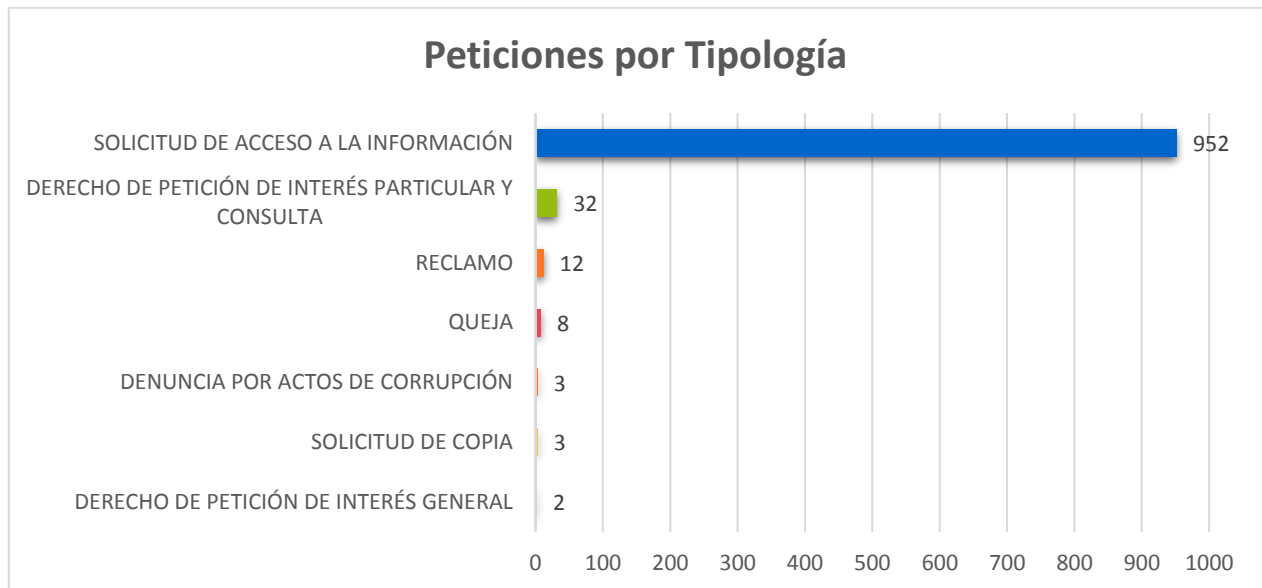
2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el de preferencia de los ciudadanos, en el mes de agosto de 2018 este canal representa el 77% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 11% y 7% respectivamente.



3. Tipología o Modalidades



Del total de mil doce (1012) peticiones recibidas en el mes de agosto de 2018, novecientos cincuenta y dos (952) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 94,07% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El único registro tipificado como Consulta corresponde en realidad a un Derecho de Petición de Interés Particular, el cual fue registrado directamente en el sitio web de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	741	73,2%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	104	10,3%
Calidad del Servicio	94	9,3%
Bienestar Institucional: Apoyo Alimentario, Reliquidación de Matrícula, Servicio de Salud	13	1,3%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	11	1,1%
Total 5 Subtemas	963	95,2%
Otros Subtemas	49	4,8%
Total General	1012	100,0%



En el mes de agosto de 2018, así como en el mes de julio, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 73,2% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, esto debido a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias e interés de los ciudadanos a través del canal presencial y telefónico.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el mes de agosto de 2018, no se realizaron traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de agosto de 2018, se recibieron dos (2) peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

Números de Peticiones SDQS

1933942018	1947152018
------------	------------

7. Peticiones Cerradas del Periodo

7.1. Periodo Actual

Subtema	Total requerimientos recibidos	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	897	870	91,4%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	86	58	6,1%
Centro de Bienestar Institucional	6	5	0,5%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	3	0,3%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	2	0,2%
Total 5 Primeras Dependencias	994	938	98,5%
Otros Dependencias	18	14	1,5%
Total General	1012	952	100,0%

Del total de mil doce (1012) peticiones recibidas en el mes de agosto de 2018, novecientos cincuenta y dos (952) peticiones, que representan el 94,07% del total de peticiones registradas en la plataforma “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 ochocientos setenta (870) peticiones del total de ochocientos noventa y siete (897) requerimientos recibidos en el mes de agosto de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en ferias de servicios y ferias universitarias.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano), encargado de asignar las peticiones recibidas a través de la plataforma “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 cincuenta y ocho (58) peticiones y asignó veintiocho (28) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Defensor del Ciudadano	11	5	13,2%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	8	21,1%
División de Recursos Financieros	4	0	0,0%
IDEXUD	3	3	7,9%
Vicerrectoría Académica	3	3	7,9%
Total 5 Primeras Dependencias	29	19	50,0%
Otros Dependencias	27	19	50,0%
Total General	56	38	100,0%

Del total de cincuenta y seis (56) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de agosto de 2018, fueron cerrados treinta y ocho (38), los cuales representan el 68% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Es importante advertir que el comportamiento de pendiente (vencidos) del usuario Defensor del Ciudadano, se debe al procedimiento especial generado por éste al analizar la vulneración de los criterios de respuesta del derecho de petición, situación reiterativa en los procesos académicos y que periódicamente es objeto de comunicación por parte de la Directora Distrital de Calidad de Servicio, claro en cumplimiento de su deber funcional, a pesar de lo anterior se gestionaron cinco (5) de los once (11) requerimientos pendientes, los cuales representan el 45,5% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.

Conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de periodos anteriores ha disminuido debido a que no se ha podido realizar el control diario a los tiempos de respuesta de las peticiones, ya que la generación de reportes en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones continúa deshabilitada.



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	Solicitud de Copia	Total general
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	10	
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción							38		38
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			26						26
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	25								25
Ingeniería Topográfica					18				18
Defensor del Ciudadano				20	17,6	15			17,4
Decanatura Facultad de Artes - ASAB					17				17
Sección Biblioteca					16				16
Oficina Asesora Jurídica				15					15
Vicerrectoría Académica	2		18	10		10			10,0
Centro de Bienestar Institucional				2,7	6	6	1	12	5
Oficina de Atención a la Ciudadanía			20	18,4	20	0	0	7,3	0,4
Total general	9	9	13,1	9,4	13	6,3	0,1	8,2	1,2

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de agosto de 2018 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho (8) días y doce (12) horas; en relación al mes anterior (julio de 2018) disminuyó en un (1) día y quince (15) horas.

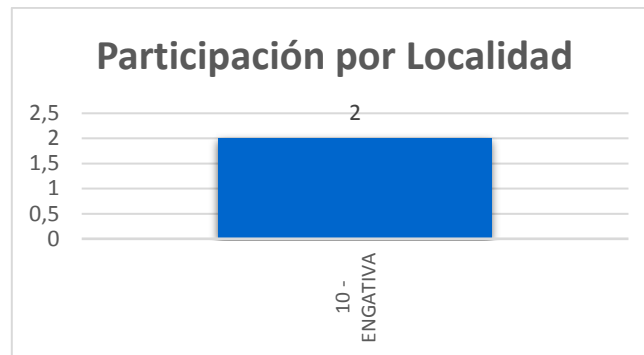
En el mes de agosto de 2018 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley. Es importante reiterar la justificación del término adicional al usuario Defensor del Ciudadano en la consolidación de respuestas, por el seguimiento a casos específicos al encontrar que los competentes omiten los criterios de respuesta consagrados al Derecho de Petición, hecho este que permanentemente se viene reflejando negativamente en los informes; no obstante el resultado es positivo no solo por garantizar la no vulneración de derechos sino al reconocimiento que tiene la figura en la Institución.

El estudio hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el tiempo promedio de respuesta se ha afectado por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General. Este proceso, el cual está actualmente en curso,



ha implicado surtir una fase de transición en la que se han presentado inconvenientes como la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, lentitud del software, entre otras incidencias.

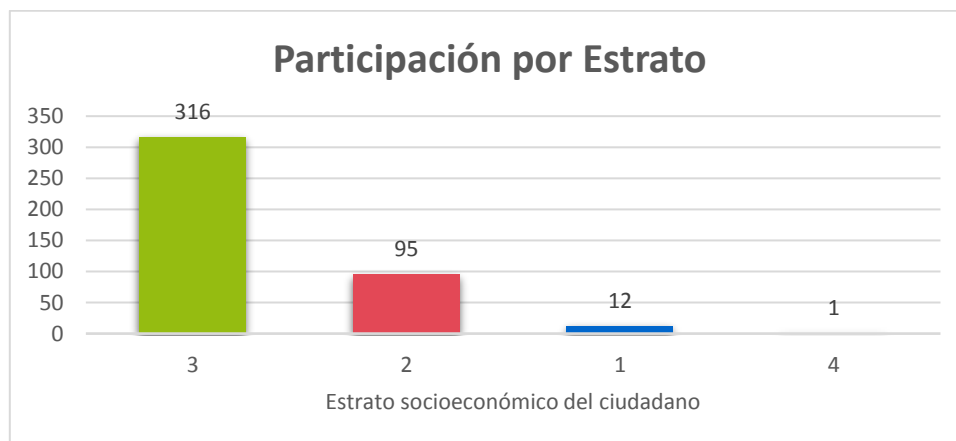
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total de peticiones registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” en el mes de agosto de 2018, sólo dos (2) ciudadanos informaron la localidad a la que pertenecen. La localidad de Engativá fue la que presentó 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 agosto de 2018, cuatrocientos veinticuatro (424) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico tres (3) el de mayor participación.





Del total de mil doce (1012) peticiones recibidas en el mes de agosto de 2018, mil dos (1002) peticiones, las cuales representan el 99% 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.



11. Calidad del Requiriente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	10	1,0%
Identificado	1002	99,0%
Total General	1012	100%

Del total de peticiones recibidas en el mes de agosto de 2018, se observa que el 99% corresponden a ciudadanos identificados, y 1% corresponde a registros anónimos.

12. Conclusiones y Recomendaciones

- El porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de periodos anteriores ha disminuido debido a que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no ha podido realizar el control diario a los tiempos de respuesta de las peticiones, ya que la generación de reportes en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones continúa deshabilitada.
- El tiempo promedio de respuesta de las peticiones ha venido siendo afectado por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General. Este proceso, el cual está actualmente en curso, ha implicado



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



surtir una fase de transición en la que se han presentado inconvenientes como la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, lentitud del software, entre otras incidencias.

- Se puede establecer que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, situación que demanda que se promuevan los otros canales activos dentro de la Institución.
- 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.
- El ciudadano viene confundiendo el uso de la tipología Consulta vs. Solicitud de Acceso a la Información, lo cual hace necesario modificar la información para establecer la realidad del registro en las estadísticas y se obtenga información real.
- 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 necesario que la actualización de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” permita una medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa.
- Se espera que en el desarrollo de la migración a la nueva interfaz de la aplicación se lleve a cabo la revisión de la contabilización de días no hábiles en los términos de algunas peticiones, hecho que genera reporte negativo a la hora del control del seguimiento.
- 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, de fondo, claridad, coherencia, 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.