



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe Mensual PQRS

Agosto de 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., septiembre de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Agosto de 2019 Septiembre 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

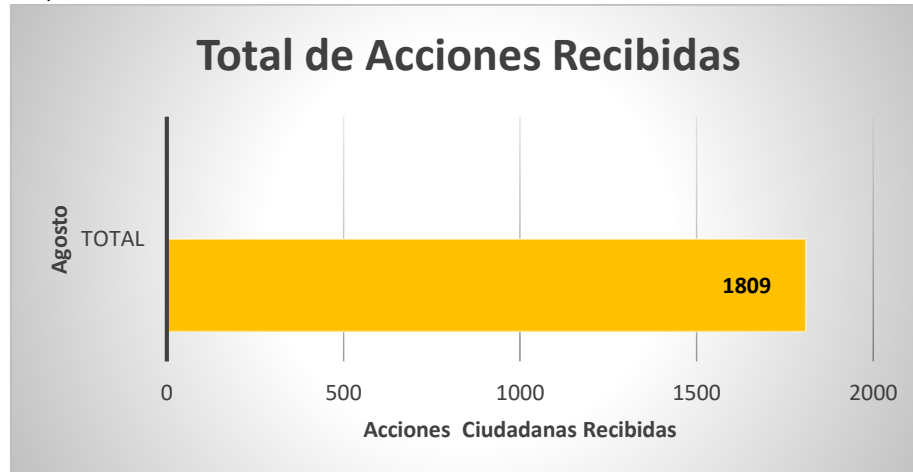
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo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



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



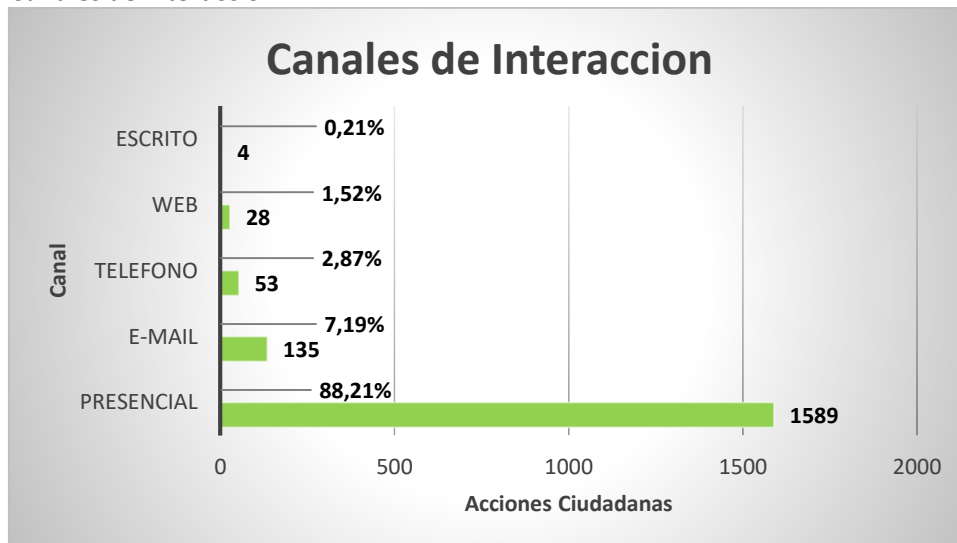
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de agosto de 2019 se recibieron un total de mil ochocientos nueve (1809) 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

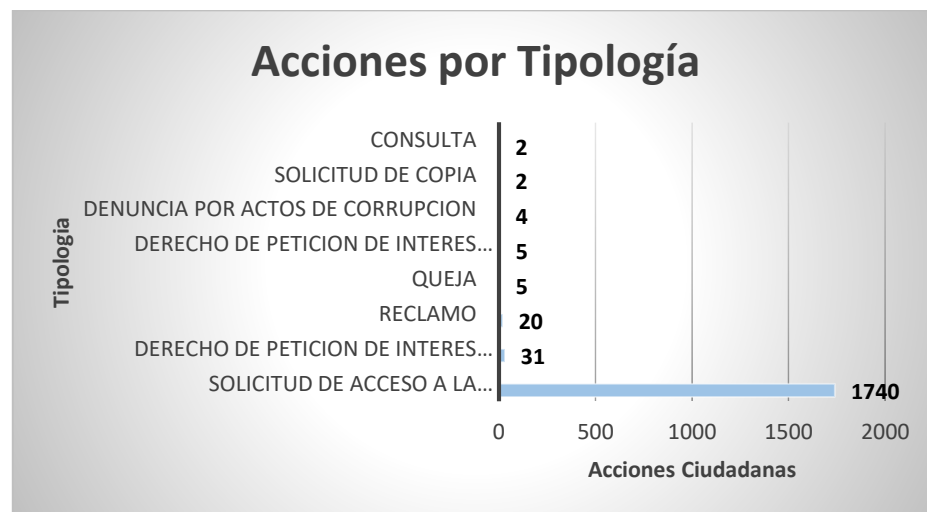


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de agosto de 2019, el cual representa el 88,21% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal del correo electrónico y telefónico los cuales representan el 7,19% y 2,87% 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 ochocientos nueve (1809) acciones ciudadanas recibidas en el mes de agosto de 2019, mil setecientos cuarenta (1740) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 96,33%, treinta y uno (31) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular”, veinte (20) corresponden a la tipología de “Reclamo”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Queja”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Denuncia por actos de Corrupción”, “Solicitud de copia” y “Consulta”, fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,28% por tipología.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso



Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total	Porcentaje
OFERTA INSTITUCIONAL	1096	60,3%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	365	19,6%
CALIDAD DEL SERVICIO	178	9,6%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACION NO FORMAL	39	2,1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	30	1,4%
Total 5 Subtemas	1708	92,3%
Otros Subtemas	142	7,7%
Total General	1850	100,0%

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

En el mes de agosto de 2019, el subtema más representativo fue “Oferta Institucional”, con el 60,3% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 19,6% del total de los registros corresponden al subtema “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado” y el tercer subtema más reiterado fue “Calidad del Servicio” con un 9,6% de participación.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de agosto de 2019, se presentaron dos (2) traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, hacia la Secretaria de Gobierno y Secretaria del Hábitat quienes eran entidades competentes para resolver dichas peticiones.

Número de Petición SDQS

1873212019

1998562019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de agosto de 2019, se presentaron dos (2) acciones ciudadanas referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, sin embargo solo la petición con numero de radicado 2012872019 corresponde oficialmente a una Veeduría Ciudadana, en tanto que la petición con numero de radicado 1755572019 no es proveniente oficialmente de una Veeduría Ciudadana, sino de un integrante de la comunidad universitaria que se clasifico en el registro del Sistema como parte de este grupo.

Número de Petición SDQS

1755572019

2012872019



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	1635		1635
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	75		75
SEGUIMIENTO PQRS	2	16	18
Vicerrectoría Académica	10	6	16
Defensor del Ciudadano		14	14
Oficina Asesora Jurídica	2	4	6
Oficina Asesora de Sistemas	6		6
División de Recursos Humanos	1	4	5
Centro de Bienestar Institucional	3	1	4
IDEXUD	2	2	4
Instituto de Lenguas - ILUD	4		4
Oficina Asesora de Control Interno	1	3	4
Decanatura Facultad Tecnológica	2	1	3
Secretaria General	2	1	3
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	2	1	3
División de Recursos Físicos	3		3
Ingeniería Industrial	1	2	3
Egresados	2	1	3
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	2	3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	2		2
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	1	2
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	1	2
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	1	2
Tecnología en Saneamiento Ambiental	2		2
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción	2		2
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		2	2
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	2		2
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1		1
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1		1



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Arte Danzaría	1	1
Administración Deportiva	1	1
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA	1	1
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1 1
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1 1
Doctorado Interinstitucional en Educación		1 1
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1 1
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1	1
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo		1 1
Oficina Asesora de Planeación y Control		1 1
Ingeniería Forestal		1 1
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET	1	1
Administración Ambiental	1	1
Artes Musicales	1	1
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1 1
Rectoría	1	1
Maestría en Educación		1 1
Total general	1777	73 1850

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

Periodo Actual

Del total de mil ochocientos nueve (1809) acciones ciudadanas registradas en el periodo del mes de agosto, se cerraron con respuesta definitiva mil setecientos setenta y siete (1777); 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, al cierre del periodo quedaron setenta y tres (73) acciones pendientes por cerrar, con ciento dos 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 y Seguimiento PQRS respondió mil setecientos doce (1712) acciones ciudadanas, es decir el 96,34% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.

Periodo Anterior

Para el inicio del periodo de agosto quedaron sesenta y tres peticiones (63) pendientes por cerrar de periodos anteriores a las cuales le correspondían ciento cincuenta y siete (157) cierres, durante agosto se logró realizar el cierre de cincuenta y un (51) peticiones, con setenta y tres (73) cierres definitivos.



Dejando así para el mes de septiembre doce (12) peticiones pendientes de cierre 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 general	Derecho de petición de interés	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Términos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	30	
Administración Deportiva				16,0					16,0
Centro de Bienestar Institucional						7,5	6,0		6,8
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	3,0								3,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			15,0						15,0
Decanatura Facultad de Ingeniería				13,0	17,0				15,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			3,0			17,0			10,0
Decanatura Facultad Tecnológica				5,0					5,0
Defensor del Ciudadano	37,0	23,0		13,0	23,0		16,0		18,5
División de Recursos Físicos			3,0		5,0	9,0			5,7
División de Recursos Humanos	6,0			18,0	13,0		8,5		10,8
Egresados	37,0			3,0			1,0		13,7
IDEXUD			16,0	12,5			9,0		12,5
Ingeniería Industrial				14,0			13,0		13,7
Instituto de Lenguas - ILUD				2,0			4,5		3,3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI			13,0	9,0					11,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios					14,0				14,0
Oficina Asesora de Control Interno		9,0		3,5	18,0				8,5
Oficina Asesora de Planeación y Control							9,0		9,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Oficina Asesora de Sistemas				2,0		1,0	1,7		1,7
Oficina Asesora Jurídica	6,0		8,5	12,0	11,0			9,0	9,2
Oficina de Atención a la Ciudadanía						1,0	1,0	1,0	1,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			2,0	1,3		1,0	1,1		1,1
Rectoría						3,0			3,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación				1,0		13,0			7,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería				1,0			12,0		8,3
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				56,0		10,0			33,0
Secretaria General				10,0		14,0			11,3
Seguimiento PQRS	33,5		15,0	22,0	18,0	14,0	15,0		20,8
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción				6,0			3,0		4,5
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							5,5		5,5
Vicerrectoría Académica	30,0	9,0	6,0	9,2	1,0	7,4	3,0		8,8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			15,0						15,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				8,0					8,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				6,0					6,0
Ingeniería Forestal			18,0						18,0
Administración Ambiental				1,0					1,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil							11,5		11,5
Maestría en Educación				8,0					8,0
Doctorado Interinstitucional en Educación				14,0					14,0
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB				8,0		7,0			7,7
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	11,0								11,0
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA							10,0		10,0



Tecnología en Saneamiento Ambiental						3,5			3,5
Especialización en Sistemas de Información Geográfica						1,0			1,0
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET				14,0					14,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG					10,0				10,0
Artes Musicales				7,0					7,0
Arte Danzaría	5,0								5,0
Total General	20,2	13,7	10,3	10,5	15,8	6,0	1,1	3,7	1,8

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 agosto de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de uno (1) día, diecinueve (19) horas; en relación al mes anterior (julio de 2019) disminuyó en dos (2) horas.

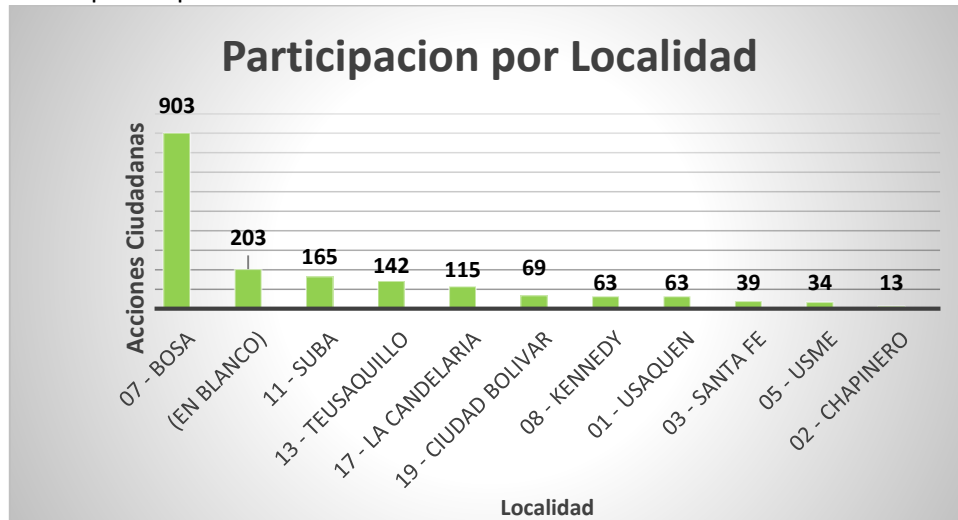
Sin embargo, en el mes de agosto de 2019 la Universidad Francisco José de Caldas aumentó el número de casos que sobrepasaron los promedios de respuesta de acciones de seis (6) casos en julio, a diecisiete (17) casos en agosto, en promedio todas las dependencias respondieron en un tiempo menor a los diez (10) días.

En cuanto a las dependencias que sobrepasaron los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia se muestra que Administración Deportiva, Decanatura Facultad de Ingeniería, Decanatura Facultad de Medio Ambiente, División de Recursos Humanos, Egresados, Idexud, Ingeniería Industrial, Oficina Asesora de Control Interno, Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales e Ingeniería Forestal fueron quienes tardaron más tiempo en responder afectando claramente el tiempo de respuesta de las peticiones correspondientes a Seguimiento PQRS y Defensor el Ciudadano quienes 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 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 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.

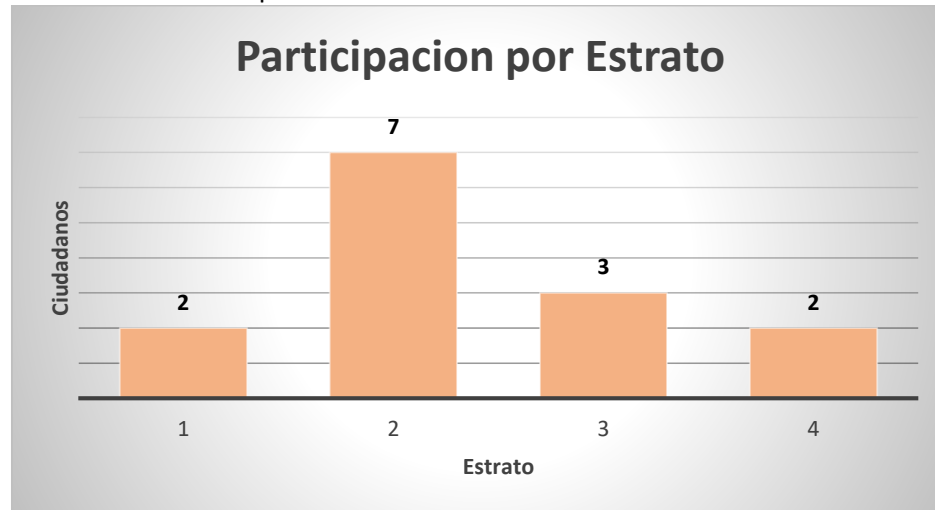
Del total de acciones ciudadanas registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de agosto de 2019, mil seiscientos seis (1606) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Bosa, Suba y Teusaquillo el 50,79%, 8,91% y 7,70% de participación respectivamente.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de agosto de 2019, tan solo catorce (14) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 0,8% 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 dos (2) y tres (3) con una mayor participación de siete (7) y tres (3) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos uno (1) y cuatro (4).



Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.

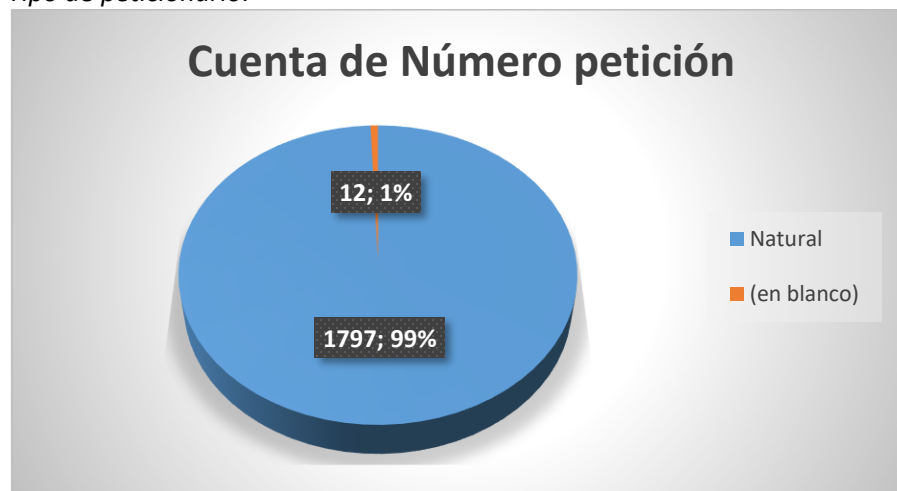


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. Calidad del Requirente

Del total de mil ochocientos nueve (1809) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de agosto de 2019, mil setecientos noventa y siete (1797) acciones ciudadanas que representan el 99,36% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 0,64% correspondiente a doce (12) 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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 5:
Calidad del requirente

Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	12	0,64%
Identificado	1797	99,36%
TOTAL	1809	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de agosto incremento el número de peticiones en el 27,3% en relación al mes de julio de la presente vigencia, sin embargo tuvo un comportamiento similar en las tipologías en tanto que esta tuvo una participación del 96,33% del total de registros lo cual está directamente relacionado con los subtemas reiterativos del mes: "Oferta Institucional" y "Admisión de Proyectos de Grado" con una participación conjunta del 79,9%, 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. Las peticiones cerradas en el mes de agosto 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 y Seguimiento PQRS) con 96,34% del total de las peticiones cerradas. El tiempo promedio de respuesta de todas las dependencias que hacen parte de la institución fue de 9,5 días lo que significa que en general y en su gran mayoría se cumplieron con los términos de ley 1755 de 2015, sin embargo, aumentaron las dependencias sus promedios relacionados que sobrepasaron los Términos de Ley respecto al anterior periodo evaluado. Las localidades que más acciones ciudadanas presentaron fue; Bosa, Suba y Teusaquillo en su mayoría de estratos 2 y 3, 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 doce (12) acciones de periodos anteriores y setenta y tres (73) acciones del periodo actual en estado pendiente para cierre, se recomienda cerrar con prontitud y de manera óptima las ochenta y cinco (85) acciones pendientes durante el siguiente mes de septiembre, con el fin de minimizar dicha cantidad a corte del siguiente periodo y dar cumplimiento a los Términos de Ley.