



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

Informe Mensual PQRS

Diciembre de 2019

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

Bogotá D.C., enero de 2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Diciembre de 2019

Enero de 2020 – 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

Amparo Bautista Torres

Elaboración y acopio de información:

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



Tabla de contenido

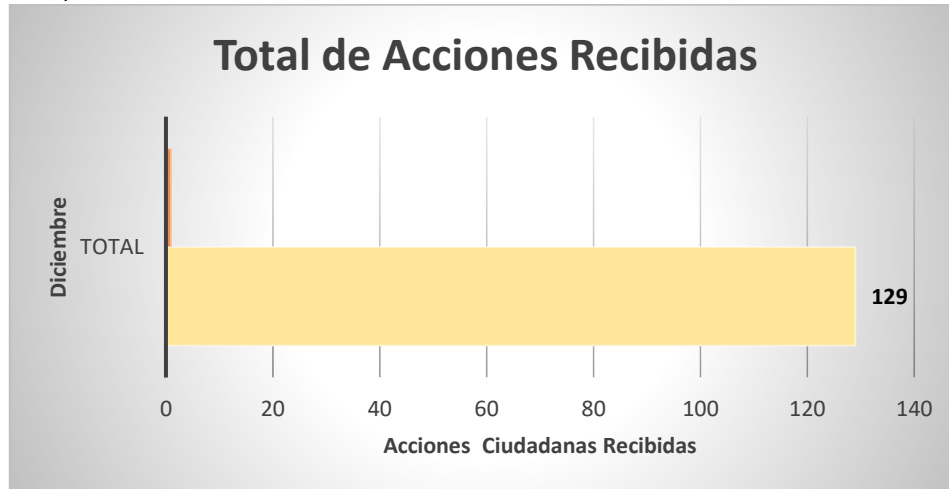
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo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



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



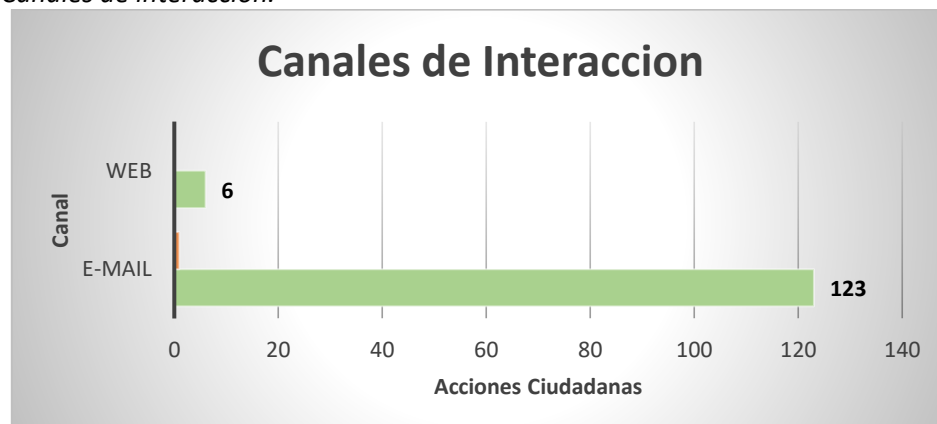
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de Diciembre de 2019 se registraron un total de ciento veintinueve (129) 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 seis (6) 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 Secretaria 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

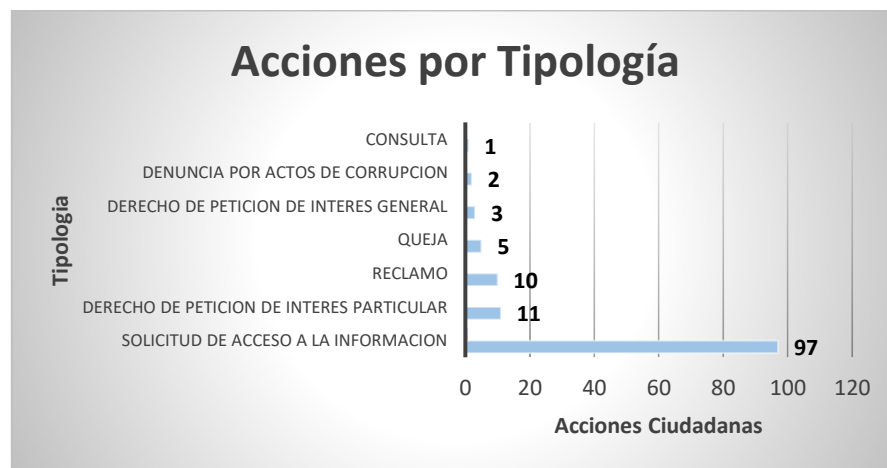


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico, representando el 95,35%, seguido por el canal web en el cual los ciudadanos registran directamente en el sistema “Bogotá Te Escucha” con el 4,65% de participación, durante este periodo no se presentaron peticiones por medio de los canales presencial y telefónico.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las de ciento veintinueve (129) acciones ciudadanas registradas en el mes, noventa y siete (97) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 75,19%, once (11) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 8,53% de participación, diez (10) corresponden a la tipología de “Reclamo” con el 7,75%, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Queja”, “Derecho de petición de interés general”, “Denuncia por actos de Corrupción” y “Consulta” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 3,89% por tipología.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total	Porcentaje
Calidad del servicio	40	19,7%
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	27	13,3%
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	24	11,8%
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	24	11,8%



Administración del talento humano y contratación	13	6,4%
Total 5 subtemas	128	63,1%
Otros subtemas	75	36,9%
Total general	203	100,0%

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

En el mes de diciembre de 2019, el subtema más representativo fue “Calidad del Servicio” con el 19,7% debido a las constantes acciones ciudadanas presentadas debido al incumplimiento de las fechas de publicación de resultados de la lista de admitidos y del consecuente proceso de oficialización de matrícula, ya que el paro académico realizado por los estudiantes en el último trimestre del año dificultó el proceso regular de admisiones por parte de la administración. El segundo subtema más reiterado fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” con el 13,3% y en tercer lugar se posicionan los subtemas “Proyectos curriculares de pregrado y posgrado” y “Matrícula de proyectos de pregrado y posgrado” con un 11,8% de participación cada uno, en lo anterior.

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 presentó un (1) traslado por no competencia en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, hacia la Secretaría de Educación del Distrito quien era la entidad competente para resolver dicha petición.

Número de Petición SDQS

2874002019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de diciembre de 2019, se presentó una (1) acción ciudadana de la Veeduría Indígena Vencedor Piriri en el sistema “Bogotá Te Escucha -SDQS”, la cual al corte del 31 de diciembre se encuentra en trámite dentro de los Términos de Ley.

Número de Petición SDQS

3002042019

7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo

Tabla 2:

Acciones Ciudadanas cerradas del periodo.

Etiquetas de fila	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
-------------------	----------------	------------------	---------------



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	86	2	88
Vicerrectoría Académica	23	3	26
SEGUIMIENTO PQRS	3	19	22
IDEXUD	1	4	5
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería		4	4
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	3	4
Decanatura Facultad de Ingeniería		3	3
Centro de Bienestar Institucional	3		3
Especialización en Educación y Gestión Ambiental		3	3
Instituto de Lenguas - ILUD	3		3
Oficina Asesora de Control Interno	1	2	3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3
Ingeniería de Sistemas		3	3
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		3	3
Administración Deportiva	1	1	2
Decanatura Facultad Tecnológica		2	2
Oficina Asesora Jurídica		2	2
División de Recursos Físicos		2	2
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		2	2
División de Recursos Humanos		2	2
Artes Musicales		2	2
Oficina Asesora de Planeación y Control	2		2
Rectoría	2		2
División de Recursos Financieros	1		1
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		1	1
Ingeniería Ambiental		1	1
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1		1
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1		1
Ingeniería Industrial		1	1
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		1	1
Arte Danzaría	1		1
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1
Red de Datos UDNET	1		1
Secretaria General		1	1
Total General	132	71	203



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

Periodo Actual

Del total de acciones ciudadanas recibidas por otras entidades (5), más las acciones registradas en el periodo del mes de diciembre: ciento veintinueve (129), se cerraron con respuesta definitiva ciento dieciséis (116) 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 ciento treinta y dos (132) cierres definitivos. Al cierre del periodo quedaron dieciocho (18) acciones pendientes por cerrar, con veintiocho (28) dependencias responsables de realizar cierre definitivo.

Los usuarios-dependencia que hacen parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano: Oficina de Quejas reclamos y Atención al Ciudadano y Seguimiento PQRS generaron ochenta y nueve (89) cierres definitivos, es decir el 67,42% del total de respuestas definitivas del periodo actual.

Periodo Anterior

En el mes de diciembre se realizaron setenta y un (71) cierres definitivos en veintisiete (27) acciones ciudadanas que habían quedado pendientes de periodos anteriores.

Dejando así para el mes de enero de 2020 veinticinco (25) acciones ciudadanas pendientes por dar cierre definitivo de los periodos de octubre y noviembre a los cuales le corresponden veintiséis (26) cierres definitivos.

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 particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Total general
Centro de Bienestar Institucional		14,0		8,0	5,0			9,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				15,0	11,0			13,7
Decanatura Facultad de Ingeniería				13,0	20,0	13,0		15,3
Decanatura Facultad Tecnológica				15,0			9,0	12,0
División de Recursos Físicos				3,0	14,0			8,5
División de Recursos Humanos				13,5				13,5



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



IDEXUD			18,0	17,5		21,0	13,0	17,4
Ingeniería Industrial				24,0				24,0
Instituto de Lenguas - ILUD					8,0		6,0	6,7
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		15,0						15,0
Oficina Asesora de Control Interno		8,0	11,0	11,0				10,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			10,5					10,5
Oficina Asesora Jurídica				14,0				14,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,0			5,8	1,0	1,0	1,0	1,2
Rectoría		14,0	6,0					10,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería				13,3			11,0	12,8
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				21,0				21,0
Secretaria General			13,0					13,0
Seguimiento parís			15,0	15,8	16,8	14,7	8,0	15,1
Vicerrectoría Académica			8,3	5,7	9,5	2,0	2,8	4,7
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				4,0				4,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería				17,0		17,0	10,5	13,8
Ingeniería Ambiental				8,0				8,0
Red de Datos UDNET							2,0	2,0
Especialización en Educación y Gestión Ambiental				12,0	13,0		9,0	11,3
Ingeniería de Sistemas					16,7			16,7
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática				27,0			9,0	18,0
Maestría en Ingeniería Industrial				14,0				14,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				21,0				21,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				7,0				7,0
División de Recursos Financieros						1,0		1,0
Administración Deportiva				10,0	14,0			12,0
Artes Musicales						2,0	9,0	5,5
Arte Danzaría							5,0	5,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI					4,0			4,0
Total general	1,0	12,8	10,9	12,9	12,6	8,6	2,2	6,9

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



El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de diciembre de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de seis (6) días y veintiún (21) horas; en relación al mes anterior (noviembre de 2019), el presente mes aumento en dos (2) días y dos (2) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de diciembre aumento el número de dependencias académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia, referente al mes anterior (noviembre de 2019) pasando de siete (7) a diez (10) dependencias en este periodo.

El tiempo de respuesta de las peticiones asignadas a “Seguimiento PQRS” es afectado puesto que corresponde a uno de los usuarios que se encarga de validar el cumplimiento de las respuestas emitidas por las dependencias académico – administrativas competentes en atributos como lo son coherencia, claridad, oportunidad, calidez entre otros, garantizando una respuesta oportuna a la ciudadanía, por ende esta es una de las últimas dependencias que cierra las peticiones una vez sea aprobada la respuesta de las dependencias competentes, en caso que alguna respuesta no cumpla con los atributos anteriormente mencionados; 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 el usuario de Seguimiento PQRS sobrepasa los términos de Ley en pro de 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 diciembre de 2019, tan solo tres (3) ciudadanos informaron la localidad de los hechos, como lo muestra



el anterior gráfico, mientras que ciento veintiséis (126) personas no informaron la localidad de los hechos, es decir que el vacío de información respecto a este capítulo para el presente periodo fue de 97,67%.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, tan solo tres (3) ciudadanos de estratos dos (2), tres (3) y cuatro (4) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, es decir que solo el 2,37% de los ciudadanos atendidos decidieron compartir esta información con la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José Caldas, es decir que el vacío de información respecto a este capítulo para el presente periodo fue de 97,67% lo cual afecta de gran manera datos base para caracterización de usuarios del Sistema Bogotá Te Escucha.

Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.

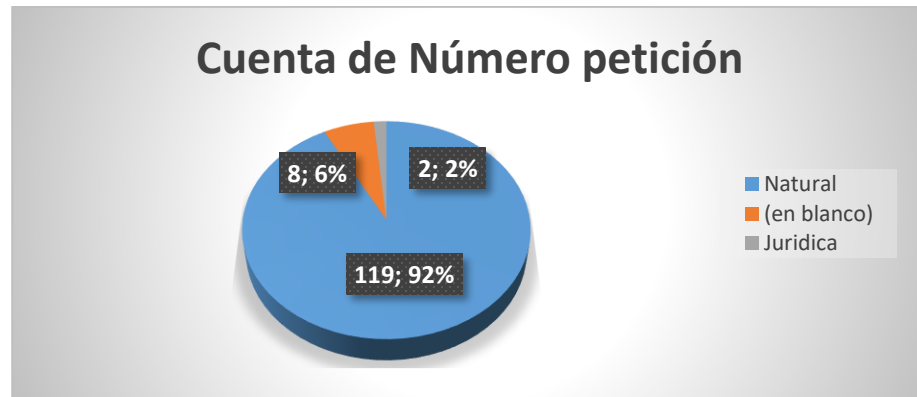


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. Calidad del Requirente

Del total de ciento veintinueve (129) acciones ciudadanas registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de diciembre de 2019, ciento diecinueve (119) acciones ciudadanas que representan el 92,25% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 6,2% correspondiente a ocho (8) ciudadanos fueron registradas como “anónimos” y el 1,55% con dos (2) ciudadanos fueron registrados como persona jurídica para un total de 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	8	6,20%
Identificado como persona jurídica	2	1,55%
Identificado como persona natural	119	92,25%
Total	129	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda incluir en la planeación de la próxima vigencia una estrategia de recopilación de datos en cuanto a estrato y localidad de los hechos debido a la mínima participación en estos capítulos y el amplio margen de vacío de información que esto genera para la caracterización de peticionarios, insumo de gran importancia para toma de decisiones y realización de acciones de mejora enfocadas a los peticionarios en relación con las problemáticas informadas e inquietudes que originan.
- Se recomienda en enero del 2020 realizar el cierre del 100% de las peticiones pendientes de períodos anteriores (octubre, noviembre y diciembre) con el fin de dar cumplimiento a los Términos de la Ley 1755 de 2015 y evitar el aumento en días de gestión y días de vencimiento de las cuarenta y tres (43) peticiones pendientes al corte de diciembre 31, lo cual afecta gravemente la gestión y la calidad del servicio a la ciudadanía.
- A través del análisis de los resultados del capítulo cuarto de “Subtemas más reiterados”, se puede concluir que el paro académico iniciado en el mes de octubre e indefinido hasta la fecha, afecto y continua afectando gravemente el proceso de admisión y matrícula de los nuevos aspirantes a programas de pregrado, a los estudiantes de pregrado y posgrado debido a la intermitencia de clases por la toma de las sedes y en algunas ocasiones la movilidad temporal de las sedes donde usualmente asisten clases, retrasos y aplazamientos de grados de pregrado y posgrado, retrasos en procesos administrativos y pagos de nómina, por lo cual esto afecto totalmente la calidad y oportunidad en el servicio que brinda la Institución.
- Se concluye que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá aún no atiende las sugerencias y reportes de las Entidades Distritales referente a las constantes caídas del sistema, lo que afecta la gestión de las peticiones en dos procesos principales: en el proceso de registro, generando erróneamente duplicados automáticos de radicados de una misma petición en el sistema, lo cual genera inexactitud en los informes de gestión de cada Entidad y en el proceso de cierre de peticiones, ya que el sistema está constantemente inactivo por lapsos de tiempo no notificados y la administración no se puede sujetar a los momentos de intermitencia funcional en que el sistema permita ingresar.