



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

# Informe Mensual PQRS

## Julio 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 – Julio de 2018 agosto 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”.

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

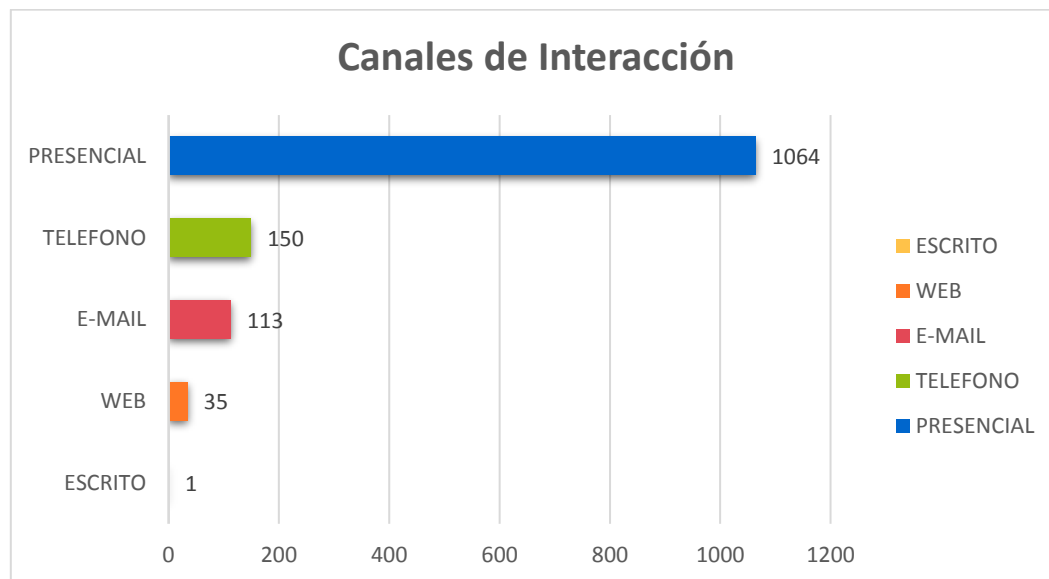


## 1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de julio de 2018 se recibieron un total de mil trescientas sesenta y tres (1363) 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”.

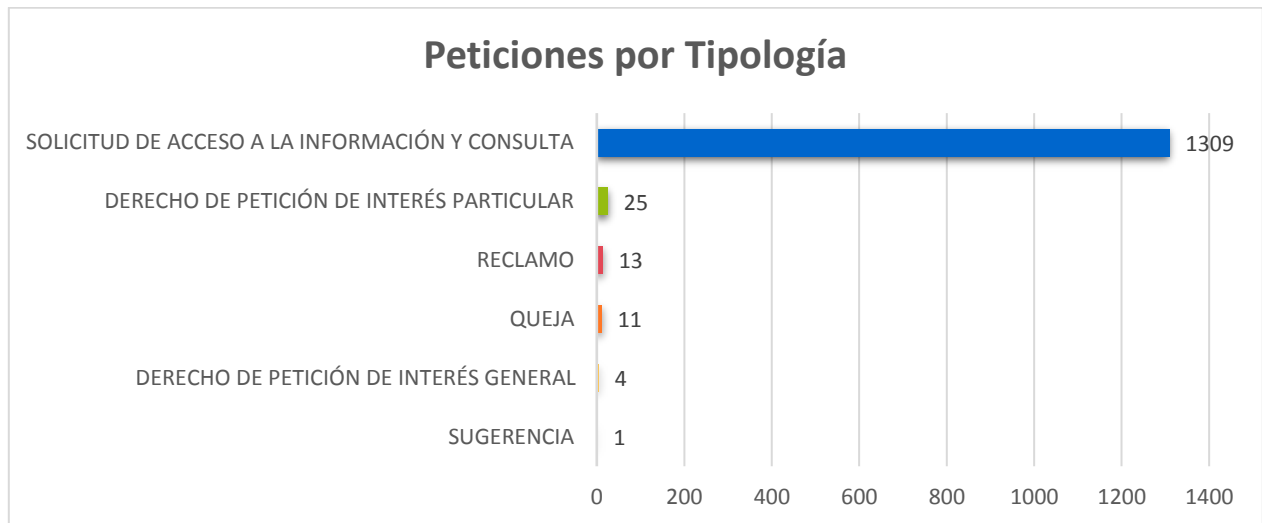
## 2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el de preferencia de los ciudadanos, en el mes de julio de 2018 este canal representa el 78% 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 8% respectivamente.



### 3. Tipología o Modalidades



Del total de mil trescientas sesenta y tres (1363) peticiones recibidas en el mes de julio de 2018, mil trescientas nueve (1309) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 96,04% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los seis (6) registros tipificados como Consulta corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de los cuales cinco (5) fueron registrados directamente por ciudadanos en el sitio web de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” y una (1) petición fue asignación masiva de un requerimiento registrado en la por la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	920	67,5%
Calidad del Servicio	258	18,9%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	90	6,6%
Matrícula de Proyectos de Pregrado y Posgrado	24	1,8%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	22	1,6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>1314</b>	<b>96,4%</b>
Otros Subtemas	49	3,6%
<b>Total General</b>	<b>1363</b>	<b>100,0%</b>



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En el mes de julio de 2018, así como en el mes de junio, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 67,5% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, esto debido a la convocatoria pública de ingreso a la Universidad para el período académico 2018-II y 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 de la línea telefónica.

### 5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe el traslado	Peticiones
Secretaria de Movilidad	1
<b>Total General</b>	<b>1</b>

En el mes de julio, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas trasladó una (1) petición por no competencia a la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaria de Movilidad.

### 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de julio de 2018, no se recibieron peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

### 7. Peticiones Cerradas del Periodo

#### 7.1.Periodo Actual

Subtema	Total requerimientos recibidos	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1226	1225	93,6%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	106	60	4,6%
Vicerrectoría Académica	13	12	0,9%
Oficina Asesora de Sistemas	3	3	0,2%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2	2	0,2%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>1350</b>	<b>1302</b>	<b>99,5%</b>
Otros Dependencias	13	7	0,5%
<b>Total General</b>	<b>1363</b>	<b>1309</b>	<b>100,0%</b>

Del total de mil trescientas sesenta y tres (1363) peticiones recibidas en el mes de julio de 2018, mil trescientas nueve (1309) peticiones, que representan el 96,04% 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 mil doscientas veinticinco (1225) peticiones del total de mil doscientas veintiséis (1226) requerimientos recibidos en el mes de julio 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 sesenta (60) peticiones y asignó cuarenta y seis (46) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

## 7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Defensor del Ciudadano	20	15	34,9%
Vicerrectoría Académica	10	8	18,6%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	9	9	20,9%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	3	2	4,7%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1	1	2,3%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>81,4%</b>
Otros Dependencias	11	8	18,6%
<b>Total General</b>	<b>54</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

Del total de cincuenta y cuatro (54) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de julio de 2018, fueron cerrados cuarenta y tres (43), los cuales representan el 80% 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 quince (15) de los veinte (20) requerimientos pendientes, los cuales representan el 34,9% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.



## 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	Total general
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	
Ingeniería Topográfica					37			37
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción				23				23
Defensor del Ciudadano			35	23	21,2	15		22,2
Decanatura Facultad de Ingeniería				21				21
Sección de Actas, Archivo y Microfilmación				19				19
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		20	13			7		13,3
Ingeniería Industrial				17	9			13
Vicerrectoría Académica	2		1,5	9		6,9	3	4,6
Oficina de Atención a la Ciudadanía				9,4		3,5	0	0,1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>15,9</b>	<b>11,5</b>	<b>14</b>	<b>7,7</b>	<b>0,1</b>	<b>0,9</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de julio de 2018 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez (10) días y cuatro (4) horas; en relación al mes anterior (junio de 2018) se incrementó en tiempo en catorce (14) horas.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley, en el mes de julio de 2018 las denuncia por actos de corrupción y los derechos de petición superan los términos legales, habida cuenta de la fecha de inicio del trámite la que se cruza con el calendario académico (vacancia colectiva en el área académica). 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.

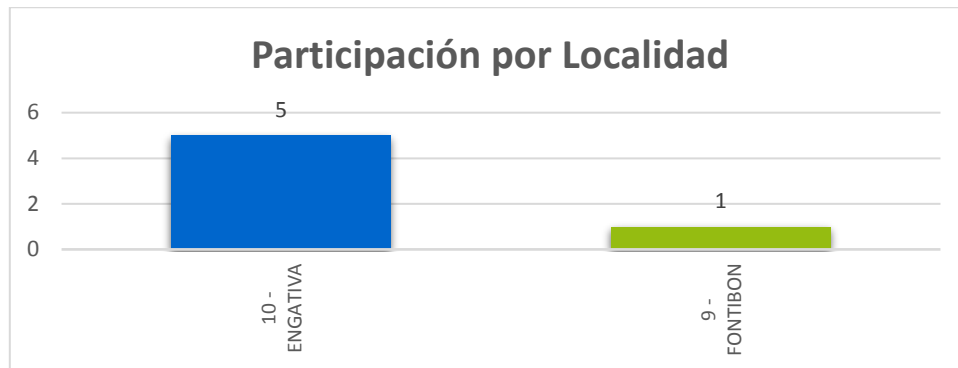
Conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el tiempo promedio de respuesta se vio afectado por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General. Este proceso, el cual está actualmente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

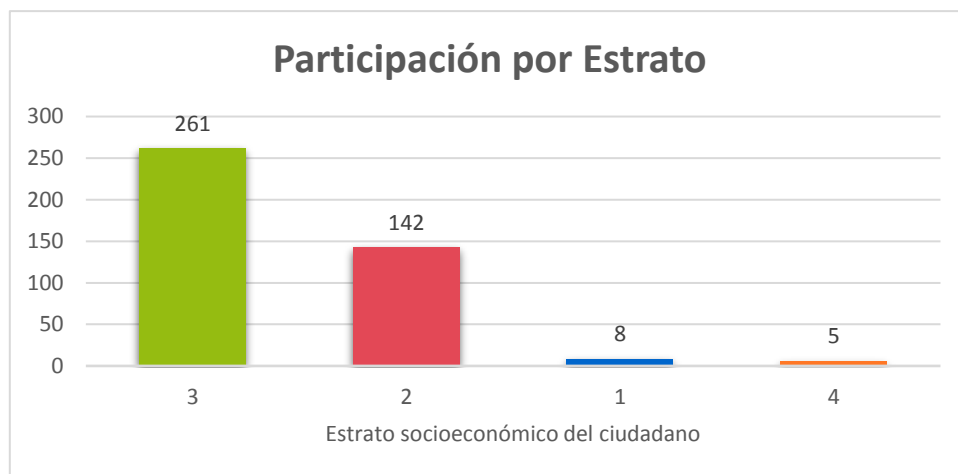
## 9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” en el mes de julio de 2018, sólo seis (6) 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 julio de 2018, cuatrocientos dieciséis (416) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico tres (3) el de mayor participación.





Del total de mil trescientas sesenta y tres (1363) peticiones recibidas en el mes de julio de 2018, mil trescientas cincuenta y ocho (1358) peticiones, las cuales representan el 99,6% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que cinco (5) fueron registradas como usuario anónimo.



## 11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	5	0,4%
Identificado	1358	99,6%
<b>Total General</b>	<b>1363</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas en el mes de julio de 2018, se observa que el 99,6% corresponden a ciudadanos identificados, y 0,4% corresponde a registros anónimos.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- El aumento en el promedio del tiempo de respuesta se vio afectado por el cierre de calendario académico del primer semestre 2018 (vacancia colectiva académica), el seguimiento que viene desarrollando el usuario Defensor del Ciudadano y por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General.
- 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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.