



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

Informe Mensual PQRS

Julio de 2019

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

Bogotá D.C., Agosto de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Julio de 2019

Agosto 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

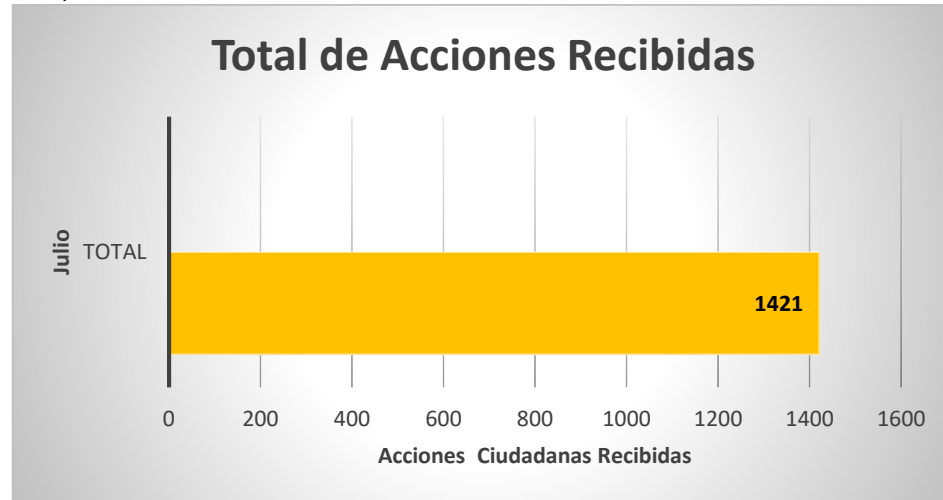
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	6
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.	7
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo.....	10
10. Participación por Estrato:.....	11
11. Calidad del Requirente	11
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	13



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



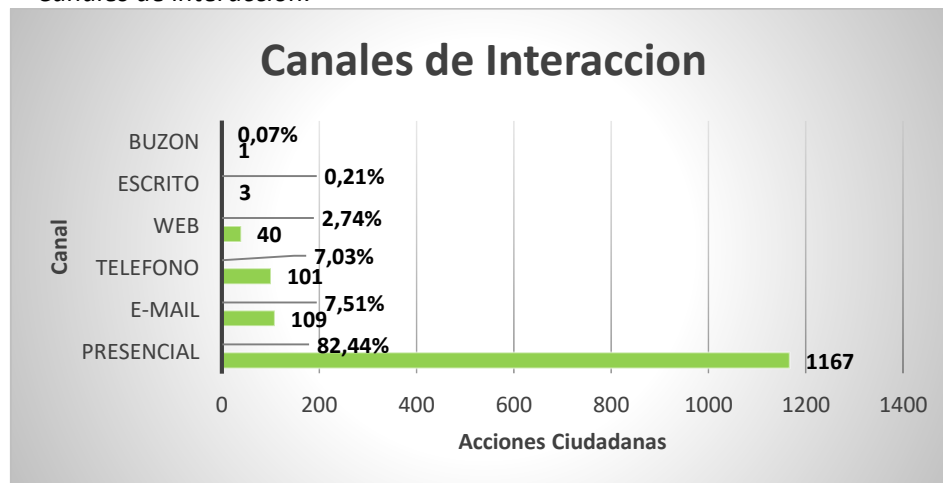
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de julio de 2019 se recibieron un total de mil cuatrocientos veinte uno (1421) 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

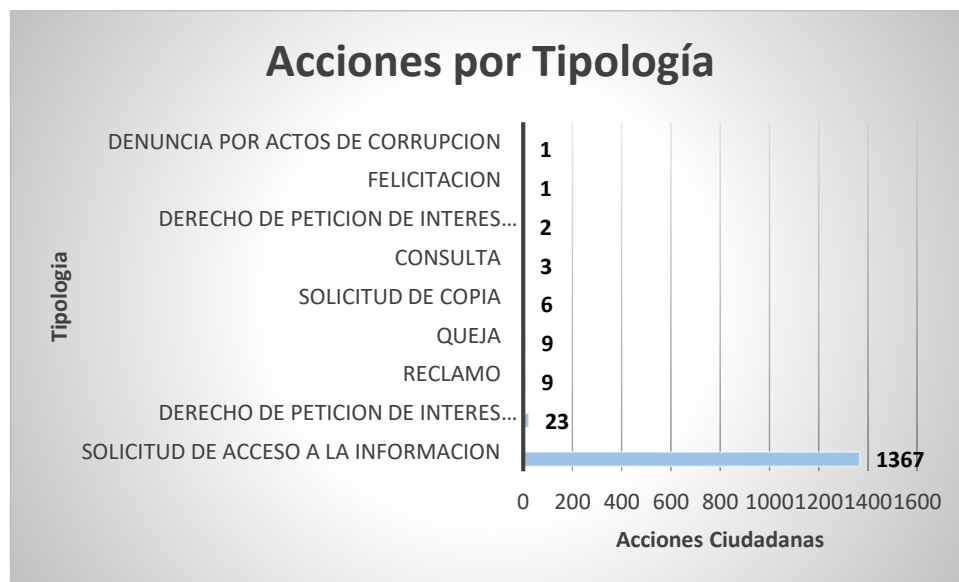


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de julio de 2019, el cual representa el 82,44% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal del correo electrónico y telefónico los cuales representan el 7,51% y 7,03% 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 ciento cuatrocientas veintiuno (1421) acciones ciudadanas recibidas en el mes de julio de 2019, mil trescientas sesenta y siete (1367) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 96,28%, veintitrés (23) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular”, nueve (9) corresponden a la tipología de “Reclamo” y “Queja”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Solicitud de copia”, “Consulta”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Felicitación”, “Denuncia por actos de Corrupción”, fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,40% 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	521	35,9%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	510	34,5%
CALIDAD DEL SERVICIO	254	17,0%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACION NO FORMAL	61	4,1%
MATRICULA DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	16	1,1%
Total 5 Subtemas	1362	91,9%
Otros Subtemas	120	8,1%
Total General	1482	100,0%

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

En el mes de julio de 2019, el subtema más representativo fue “Oferta Institucional”, con el 35,9% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 34,5% 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 17% de participación.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de julio de 2019, se presentó (1) traslado por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, la petición fue trasladada a la Secretaria General quien era la entidad competente para resolver dicha petición.

Número de Petición SDQS

1749692019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de julio 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 1731852019 corresponde oficialmente a una Veeduría Ciudadana, en tanto que la petición con numero de radicado 1502702019 no es proveniente oficialmente de una veeduría ciudadana, sino de un integrante de la comunidad universitaria que se clasificó en el registro del Sistema como parte de este grupo.

Número de Petición SDQS

1502702019

1731852019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	1280	2	1282
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	52		52
SEGUIMIENTO PQRS	6	18	24
Vicerrectoría Académica	17	4	21
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4	6	10
Decanatura Facultad de Ingeniería	2	6	8
Ingeniería de Sistemas	6	1	7
División de Recursos Físicos	4	2	6
Oficina Asesora de Sistemas	6		6
Oficina Asesora de Control Interno	6		6
Centro de Bienestar Institucional	5		5
Rectoría	5		5
Instituto de Lenguas - ILUD	4		4
IDEXUD		3	3
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		3	3
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		3	3
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2		2
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		2	2
Decanatura Facultad Tecnológica		2	2
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2
Defensor del Ciudadano		2	2
Oficina Asesora Jurídica		2	2
IPAZUD	2		2
Sección Biblioteca	2		2
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación	1		1
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI		1	1
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1		1
Ingeniería Industrial		1	1
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI		1	1
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	1	
Administración Deportiva	1	1	
Egresados	1	1	
Licenciatura en Física	1	1	
Maestría en Educación	1	1	
Ingeniería Eléctrica	1	1	
División de Recursos Financieros	1	1	
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1	1	
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1	1	
Administración Ambiental	1	1	
Planes TIC-UD	1	1	
División de Recursos Humanos	1	1	
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1	1	
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1	
Total general	1416	66	1482

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

Periodo Actual

Del total de mil cuatrocientos veintiuna (1421) acciones ciudadanas registradas en el periodo del mes de julio, se cerraron con respuesta definitiva mil cuatrocientos dieciséis (1416); 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 cuarenta y siete (47) acciones pendientes por cerrar.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió mil doscientas ochenta (1280) acciones ciudadanas, es decir el 90,39% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.

Periodo Anterior

Al periodo de julio quedaron cuarenta y seis (46) acciones ciudadanas pendientes para cierre de periodos anteriores, a las cuales de acuerdo a las asignaciones a dependencias competentes le correspondían ciento dieciocho (118) cierres definitivos de los cuales fueron realizados ciento cinco (105), generando el cierre definitivo de treinta y siete (37) peticiones pendientes de periodos anteriores, lo que deja para el siguiente periodo nueve (9) peticiones pendientes por cierre de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	Solicitud de copia	Felicitación	Total general
Términos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	30	15	
Administración Deportiva						27,0				27,0
Centro de Bienestar Institucional				1,0	2,5	2,0	1,0			1,8
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	17,0				12,0		9,0			13,2
Decanatura Facultad de Ingeniería	24,0			6,0	12,5					18,9
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	21,0		5,0							13,0
Decanatura Facultad Tecnológica	13,0	13,0								13,0
Defensor del Ciudadano				15,0	30,0					22,5
División de Recursos Físicos				7,0	5,2					5,5
División de Recursos Humanos	10,0									10,0
Egresados					4,0					4,0
IDEXUD			7,0	9,0						8,3
Ingeniería Industrial					11,0					11,0
Instituto de Lenguas - ILUD				1,0			5,0	7,0		4,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI					5,0					5,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios				5,0	1,0					3,0
Oficina Asesora de Control Interno				7,0	6,0		6,0			6,2
Oficina Asesora de Sistemas			13,0			2,0	1,7			3,7
Oficina Asesora Jurídica	15,5									15,5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1,0					1,0	1,0	1,0		1,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,0			1,0			1,0	1,0		1,0
Rectoría				7,5			6,0			6,6
Sección Biblioteca					14,0					14,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación							1,0			1,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	13,0									13,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	21,0									21,0
SEGUIMIENTO PQRS	18,8			12,3	14,5	15,7	9,0			15,8
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control					19,0					19,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							6,0			6,0
Vicerrectoría Académica	24,7		4,0	9,0		1,0	1,7	8,0		5,7
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				2,0			5,0			3,5
División de Recursos Financieros			3,0							3,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería				19,0						19,0
Planes TIC-UD						10,0				10,0
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica				28,0						28,0
Ingeniería de Sistemas				3,3	7,0		1,0		2,0	3,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	15,0									15,0
Licenciatura en Física					13,0					13,0
IPAZUD				2,0			8,0			5,0
Ingeniería Eléctrica					14,0					14,0
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación					13,0					13,0
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos					9,0					9,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				7,0						7,0
Administración Ambiental							2,0			2,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC							2,0			2,0
Maestría en Educación				2,0						2,0
Total general	17,9	13,0	6,4	7,8	10,6	8,5	1,1	2,9	2,0	1,9

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 julio de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de uno (1) día, veinte un (21) horas; en relación al mes anterior (junio de 2019) aumento diez (10) horas.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Para el mes de julio 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 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, Defensor del Ciudadano, Seguimiento PQRS, Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control, Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería y Facultad Tecnológica, 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.



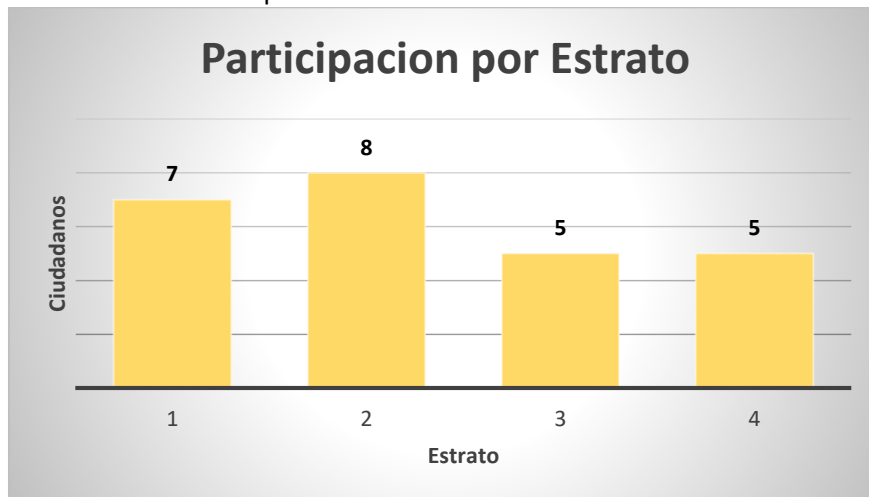
Del total de acciones ciudadanas registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de julio de 2019, mil doscientas setenta y cinco (1275) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Ciudad Bolívar, Teusaquillo, Bosa y Suba con el 37,18%, 17,10%, 11,53% y 10,10% de participación respectivamente.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de julio de 2019, tan solo veinte cinco (25) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 1,76% 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 todos (2) y uno (1) con una mayor participación de ocho (8) y siete (7) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos tres (3) y cuatro (4) con cinco (5) ciudadanos cada uno.

Grafico 5:

Acciones ciudadanas por estrato.



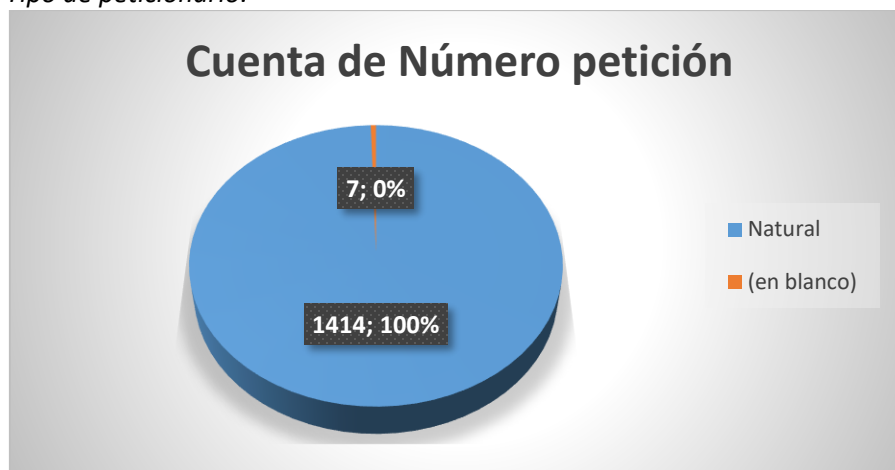
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. Calidad del Requirente

Del total de mil cuatrocientos veintiún (1421) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de julio de 2019, mil cuatrocientas catorce (1414) acciones ciudadanas que representan el 99,53% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 0,47% correspondiente a siete (7) 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	7	0,47%
Identificado	1414	99,53%
TOTAL	1421	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de julio incremento el número de peticiones en el 25% en relación al mes de junio de la presente vigencia, sin embargo tuvo un comportamiento similar en las tipologías en tanto que esta tuvo una participación del 96,28% 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 70,41%, 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 julio 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 91,63% del total de las peticiones cerradas. El tiempo promedio de respuesta de todas las dependencias que hacen parte de la institución fue de 9,7 días lo que significa que en general y en su gran mayoría se cumplieron con los términos de ley 1755 de 2015. Las localidades que más acciones ciudadanas presentaron fue; Ciudad Bolívar y Teusaquillo en su mayoría de estratos 1 y 2, 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.