



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

Informe Mensual PQRS

Junio de 2019

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

Bogotá D.C., Julio de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Junio de 2019

Julio 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

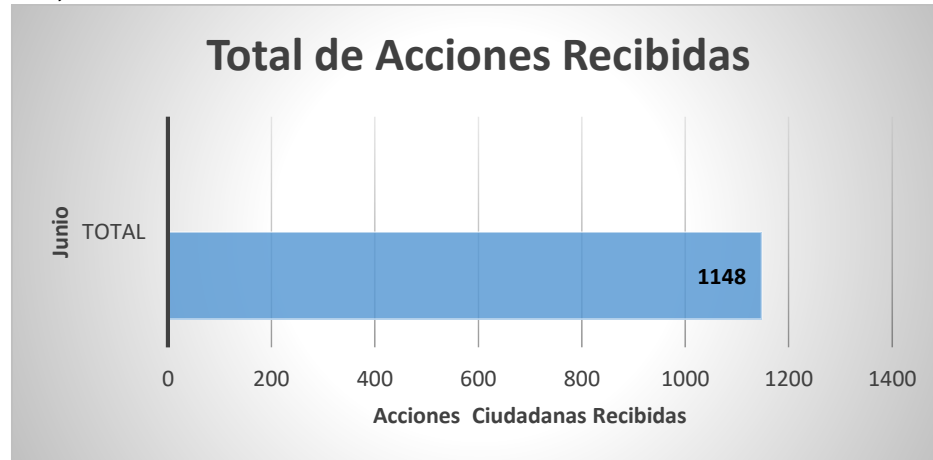
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	5
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:.....	10
11. Calidad del Requirente	11
12. Conclusiones y Recomendaciones	13



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



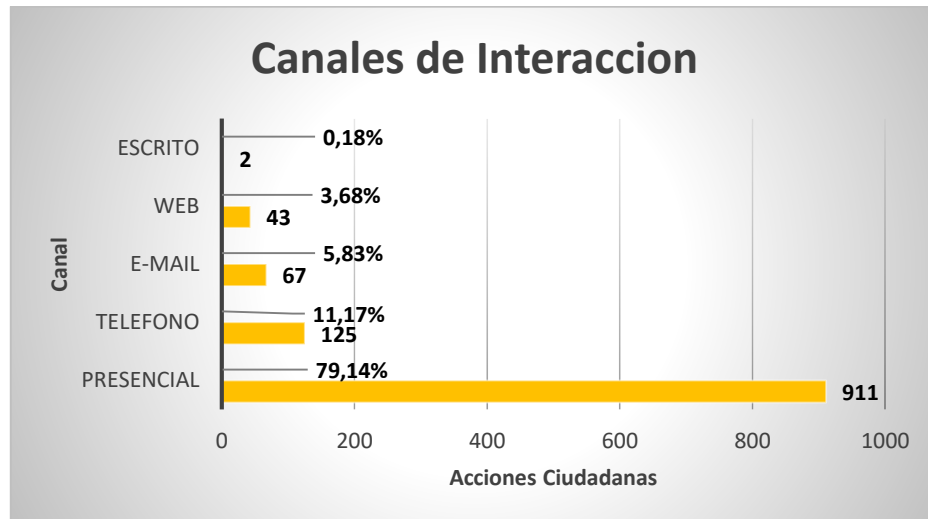
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de junio de 2019 se recibieron un total de mil ciento cuarenta y ocho (1148) 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

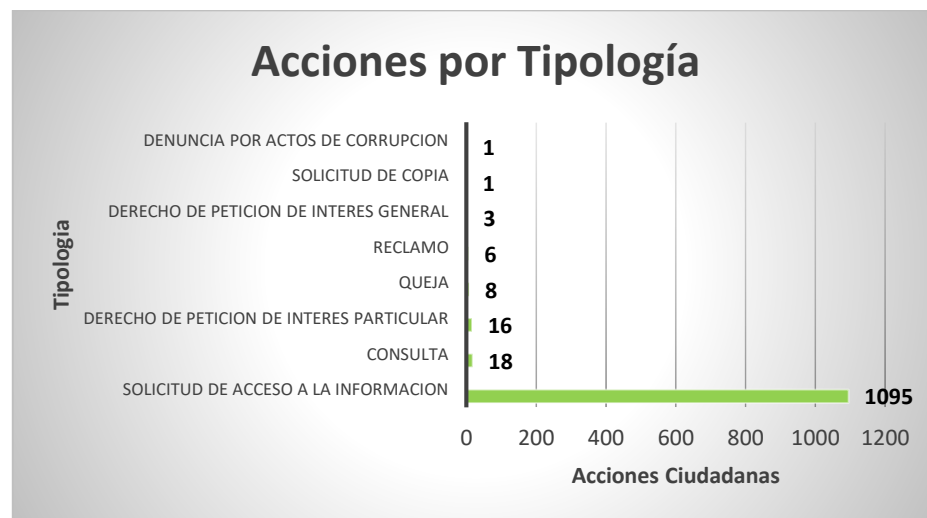


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de junio de 2019, el cual representa el 79,14% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 11,17% y 5,83% 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 cuarenta y ocho (1148) acciones ciudadanas recibidas en el mes de junio de 2019, mil novecientos cinco (1905) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 95,39%, dieciocho (18) corresponden a la tipología “Consulta”, dieciséis (16) corresponden a “Petición de Interés Particular”, ocho (8) corresponden a la tipología de “Queja”, seis (6) a “Reclamo”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “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 0,30% por tipología..

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	474	38,2%
OFERTA INSTITUCIONAL	374	30,1%
CALIDAD DEL SERVICIO	234	19,4%



CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACION NO FORMAL	31	2,5%
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCION PRESENCIAL TELEFONICA Y VIRTUAL	27	2,0%
Total 5 Subtemas	1140	91,3%
Otros Subtemas	108	8,7%
Total General	1248	100,0%

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

En el mes de junio de 2019, el subtema más representativo fue el de “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, con el 38,2% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 30,01% del total de los registros corresponden al subtema “Oferta Institucional”, y el tercer subtema más reiterado fue “Calidad del Servicio” con un 19,4% de participación.

En total se obtiene un total de tres mil doscientas cuarenta y ocho (1248) acciones, tomando como referente y momento de gestión las acciones ciudadanas que obtuvieron una respuesta definitiva y de fondo a la solicitud realizada por el ciudadano.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

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

Número de Petición SDQS

1452442019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de junio de 2019, no se presentaron acciones ciudadanas referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”.

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	1048	5	1053
Vicerrectoría Académica	28	8	36
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	25		25
Seguimiento PQRS	10	10	20



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Defensor del Ciudadano		13	13
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	10		10
Decanatura Facultad Tecnológica	7	1	8
Oficina Asesora de Sistemas	5	2	7
Centro de Bienestar Institucional	5		5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	3	2	5
Instituto de Lenguas - ILUD		5	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	2	4
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	1	4
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	2	3
Oficina Asesora de Control Interno	1	2	3
División de Recursos Físicos	3		3
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	3		3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	1	3
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	3		3
ingeniería de Sistemas	2		2
ingeniería Ambiental		2	2
IDEXUD		2	2
Licenciatura en Educación Básica con Enfoque en Inglés / LEBEI	2		2
Maestría en ingeniería Industrial	1	1	2
División de Recursos Humanos	1	1	2
Tecnología en Topografía	2		2
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2
Licenciatura en Química	1		1
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1
Red de Datos UDNET		1	1
Sección Biblioteca		1	1
Egresados		1	1
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1		1
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1		1
ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1		1
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1
Oficina Asesora de Planeación y Control		1	1
Oficina de Docencia	1		1
Secretaria General		1	1
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1		1



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



ingeniería Industrial		1	1
División de Recursos Financieros	1		1
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1
Rectoría	1		1
Administración Deportiva		1	1
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción	1		1
Total general	1178	70	1248

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

Periodo Actual

Del total de mil ciento cuarenta y ocho (1148) acciones ciudadanas registradas en el periodo del mes de junio se cerraron con respuesta definitiva mil ciento setenta y ocho (1178) lo que significa que algunas de las acciones ciudadanas fueron asignadas a más de una dependencia para su gestión y por ello se obtuvieron treinta (30) cierres con respuesta definitiva más de las peticiones inicialmente registradas.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió mil cuarenta y ocho (1048) acciones ciudadanas del total de mil ciento cuarenta y ocho (1148) acciones ciudadanas es decir el 88,96% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.

Periodo Anterior

Al periodo de mayo quedaron 52 acciones ciudadanas pendientes para cierre de periodos anteriores, a las cuales de acuerdo a las asignaciones a dependencias competentes le correspondían ciento veintitrés (123) cierres definitivos de los cuales fueron realizados setenta (70), generando el cierre definitivo de treinta y nueve (39) peticiones pendientes de periodos anteriores, lo que deja para el siguiente periodo trece (13) peticiones pendientes por cierre de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.

Tabla 4:

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	Total general
Términos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	30	
Administración Deportiva						11,0			11,0
Centro de Bienestar Institucional	2,0			1,0	1,5				1,6
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales							32,0		32,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	7,0				8,0				7,3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				11,5	11,0				11,3
Decanatura Facultad de ingeniería				14,5	8,0				12,3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	6,0			23,0	4,5				8,8
Decanatura Facultad Tecnológica	6,5				11,0	13,5	19,0		11,5
Defensor del Ciudadano				30,3	44,7	39,0	10,0		32,7
División de Recursos Físicos				6,0	9,0				8,0
División de Recursos Humanos				13,0	3,0				8,0
Egresados							18,0		18,0
IDEXUD				74,0			9,0		41,5
ingeniería Ambiental					15,0		5,0		10,0
ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	5,0								5,0
ingeniería Industrial				1,0					1,0
Instituto de Lenguas - ILUD					9,8	12,0			10,2
Licenciatura en Educación Básica con Enfoque en Inglés / LEBEI				6,0		4,0			5,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios				12,0					12,0
Oficina Asesora de Control Interno				9,5	13,0				10,7
Oficina Asesora de Planeación y Control							10,0		10,0
Oficina Asesora de Sistemas			1,0	2,5		1,5	1,5		1,7
Oficina Asesora Jurídica				9,0			8,0		8,5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1,0						1,0	1,0	1,0
Oficina de Docencia	7,0								7,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			2,0	1,0		14,0	1,0		1,6
Rectoría				1,0					1,0
Red de Datos UDNET							9,0		9,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Sección Biblioteca				12,0					12,0
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	7,0								7,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	6,7			5,0					6,3
Secretaria Académica Facultad de ingeniería	3,4								3,4
Secretaria General							13,0		13,0
SEGUIMIENTO PQRS				13,4	13,0	13,0	10,0		13,1
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control						44,0			44,0
Tecnología en Topografía				1,0		2,0			1,5
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción							1,0		1,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							2,0		2,0
Vicerrectoría Académica	8,0			4,1	8,0	5,5	4,5		4,9
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		14,0		9,0			18,0		12,5
Maestría en ingeniería Industrial				19,0			6,0		12,5
Tecnología en Construcciones Civiles e ingeniería Civil						14,0			14,0
Licenciatura en Química				4,0					4,0
División de Recursos Financieros				1,0					1,0
Unidad de Extensión Facultad de ingeniería								8,0	8,0
ingeniería de Sistemas							1,0		1,0
Total general	5,2	14,0	1,5	12,7	13,1	11,5	1,2	4,5	2,3

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 junio de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dos (2) días siete (7) horas; en relación al mes anterior (mayo de 2019) aumento catorce (14) horas.

Para el mes de junio 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 once (11) días.

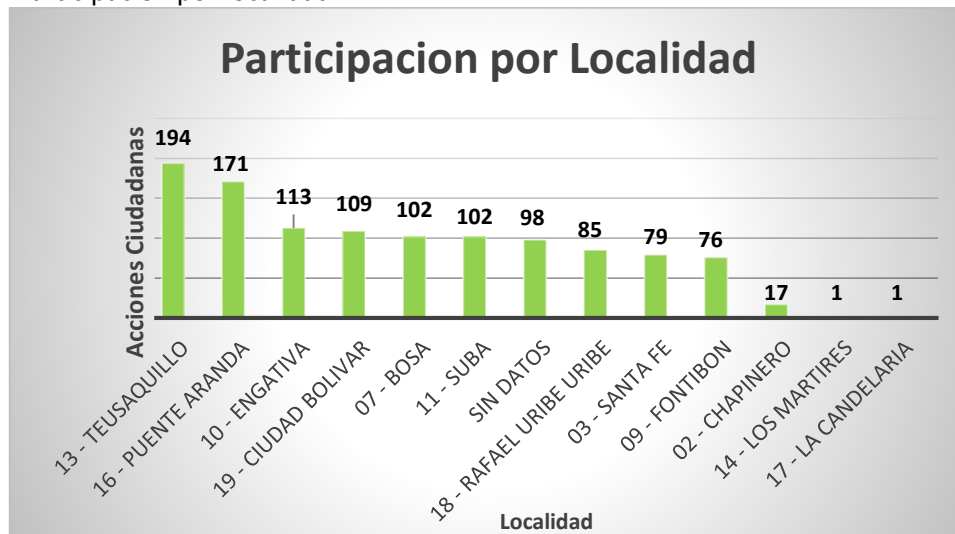
En cuanto a las dependencias que sobrepasaron los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia se muestra que la Coordinación de Laboratorios de FAMARENA, Decanaturas Tecnológica y de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Defensor del Ciudadano, Egresados, IDEXUD, Maestría en ingeniería Industrial, Tecnología Electrónica y la Vicerrectoría Académica y Administrativa fueron quienes tardaron más tiempo en responder afectando claramente el tiempo de respuesta de las peticiones correspondientes al Defensor el Ciudadano quien se encarga 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 junio de 2019, mil cincuenta (1050) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Teusaquillo, Puente Aranda y Engativá con el 16,97%, 14,27% y 9,94% de participación respectivamente.

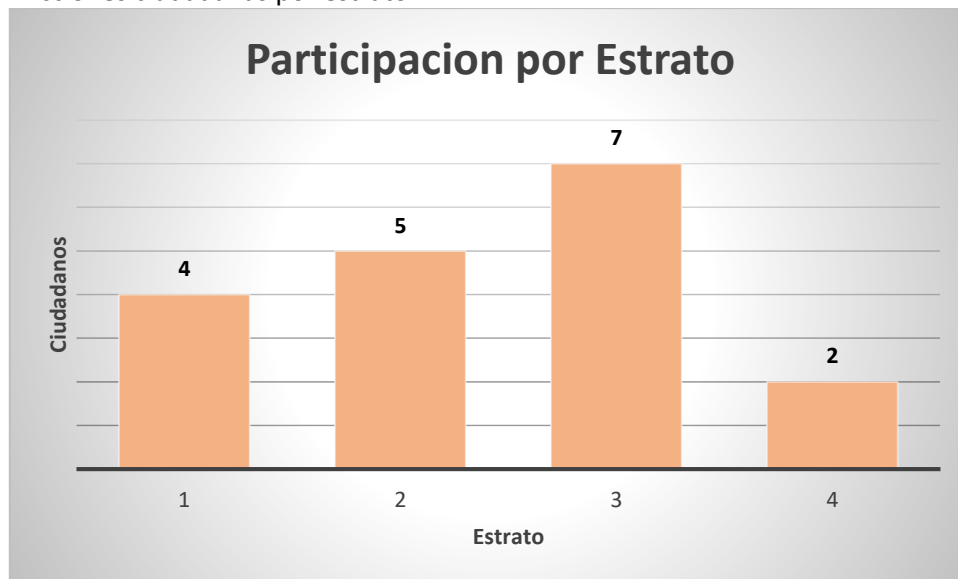
10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de junio de 2019, tan solo dieciocho (18) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 1,56% 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 tres (3) y dos (2) con una mayor participación de siete (7) y cinco (5) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos cuatro (4): siete (7) ciudadanos y cuatro (4) y seis (6): dos (2) 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 ciento cuarenta y ocho (1148) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de junio de 2019, mil ciento treinta y nueve (1139) acciones ciudadanas que representan el 99,23% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 0,68% correspondiente a ocho (8) ciudadanos fueron registradas como “anónimos” y el 0,09% corresponde a un (1) registro como persona jurídica 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	8	0,68%
Identificado	1140	99,32%
TOTAL	1148	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Analizadas las mil ciento cuarenta y ocho (1148) acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha- SDQS” para el periodo de junio 2019, donde el 95,39% pertenecen a la tipología de solicitud de acceso a la información las cuales obtuvieron un tiempo promedio de gestión de 1,2 días causaron que el promedio de tiempo de gestión general de las demás tipologías redujera en gran proporción.
- Se concluye que a partir de la implementación en marzo del 2019 del Informe de Gestión de Seguimiento a Peticiones Pendientes por Vencer con corte al día 20 de cada mes, la gestión desarrollada desde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hacia las dependencias tuvo control en los tiempos de gestión de las peticiones y minimizo la cantidad de peticiones pendientes y vencidas al cierre de los anteriores tres (3) meses, sin embargo en esta periodo dicho informe no pudo realizarse por esta razón los tiempos de gestión de las dependencias fueron mayores en relación a marzo, abril y mayo. Es allí donde se denota la importancia de este informe como control preventivo mensual en el vencimiento de términos de las acciones ciudadanas.
- Se recomienda insistir a la Oficina Asesora de Control Interno y a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el acompañamiento en el cumplimiento de términos de Ley para minimizar las peticiones vencidas de la Institución, ya que son objeto de seguimiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía y la respuesta oportuna, clara y coherente a los requerimiento de los ciudadanos.
- Se reitera la recomendación del mes de enero de 2019 en cuanto a que el reporte de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” cree una opción de términos a la solicitud de prórroga, para que este recurso genere la información de las peticiones que por necesidad propia de la petición requiera una extensión de términos de acuerdo a lo expresado en la ley 1755 de 2015 Art. 14: *“Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*, toda vez que esta situación no debería de reflejarse como vencimiento de términos lo cual afecta directamente el informe de la entidad sino una prórroga derivada de la situación propia de la petición y la entidad.