



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO

**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe Mensual PQRS

Marzo de 2019

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

Bogotá D.C., abril de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Marzo de 2019

Abril 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



Tabla de contenido

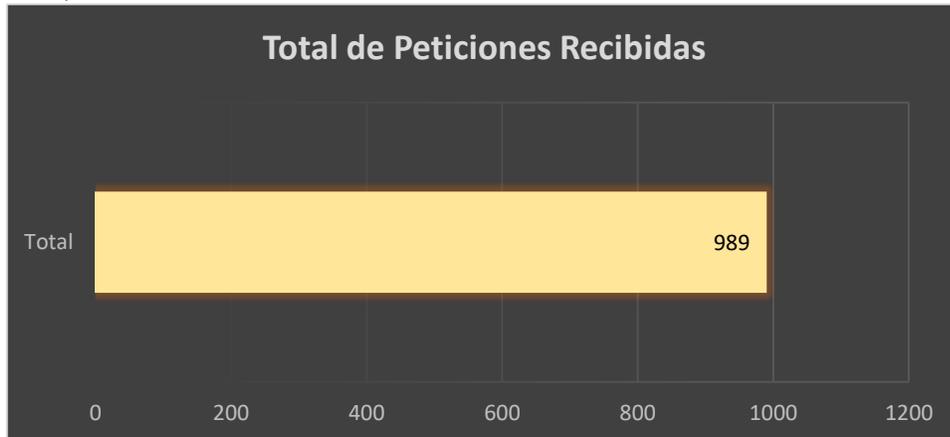
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	6
7.1. Periodo Actual	6
7.2. Períodos Anteriores.....	7
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.



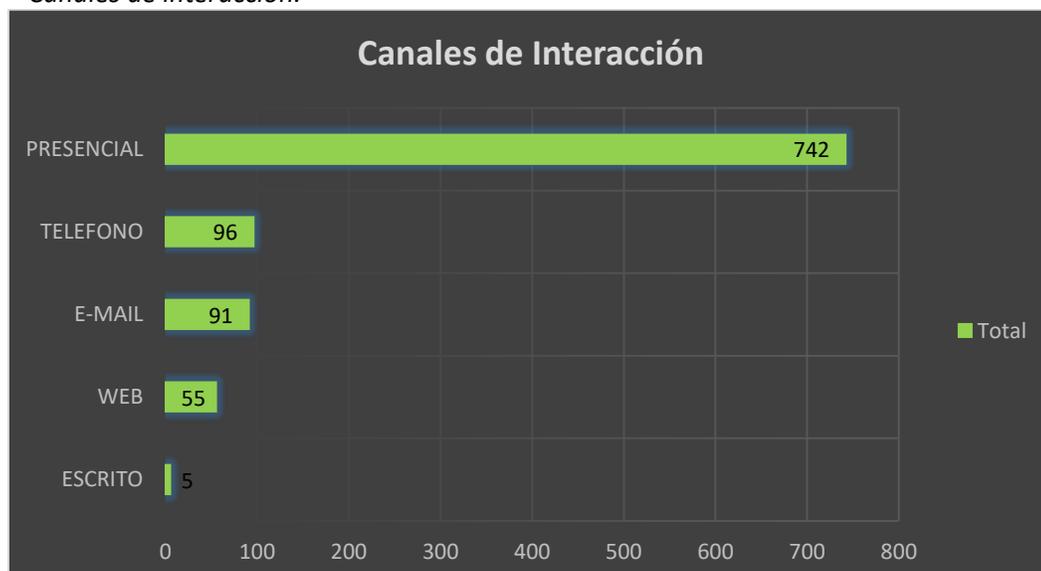
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de marzo de 2019 se recibieron un total de novecientos ochenta y nueve (989) 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

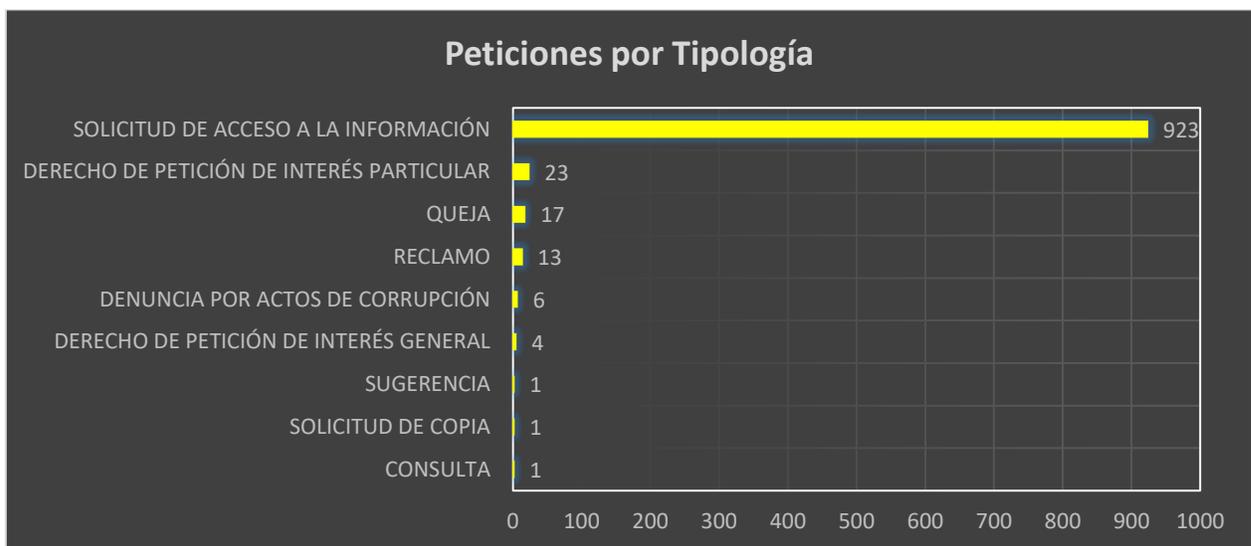


El canal de interacción elegido por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de marzo de 2019, el cual representa el 75,03% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 9,71% y 9,2% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las novecientos ochenta y nueve (989) acciones ciudadanas recibidas en el mes de marzo de 2019, novecientos veintitrés (923) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 93% y veinte tres (23) corresponden a las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular” correspondiente a una participación del 2,33%, diecisiete (17) corresponden a la tipología de “Queja” con el 2% de participación del total de acciones ciudadanas registradas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha - SDQS”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Reclamo”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de Petición de Interés Particular”, “Consulta” y “Solicitud de copia” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo se registraron veinte seis (26) acciones ciudadanas es decir menos del 1% en participación por tipología.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso



Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	811	82,0%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	62	6,3%
CALIDAD DEL SERVICIO	22	2,2%
FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	11	1,1%
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	10	1,0%
Total 5 Subtemas	916	92,6%
Otros Subtemas	73	7,4%
Total General	989	100,0%

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

En el mes de marzo de 2019, el subtema más representativo fue el de “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, con el 82% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y el 6,3% del total de los registros corresponden al subtema “Cursos de Idiomas y educación no formal” debido a las inquietudes que tuvieron los ciudadanos respecto a las próximas fechas de inscripción, carnetización e inicio de clases en el Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital.

De otro lado, el tercer y cuarto subtema más reiterado fue “calidad del servicio” y “fallas tecnológicas de red y conectividad” correspondiente al 2,2% y 1,1% de participación en cada uno de los subtemas respectivamente, esta situación dada por los inconvenientes que tuvieron los estudiantes con el sistema “CONDOR” para realizar la inscripción de horarios del inicio del periodo académico 2019 - I

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de marzo de 2019, se presentó un (1) traslado por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, de una acción ciudadana dirigida por el peticionario a Subdirección de Servicios Administrativos Secretaria General.

Número de Petición SDQS

348772019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

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



7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo

7.1.Periodo Actual

Tabla 2:

Acciones Ciudadanas cerradas periodo actual.

Subtema	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	861	857	99,5%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	89	54	60,7%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	6	3	50,0%
Vicerrectoría Académica	5	3	60,0%
Centro de Bienestar Institucional	3	1	33,3%
Total 5 Primeras Dependencias	964	918	95,2%
Otros Dependencias	25	12	48,0%
Total General	989	930	94,0%

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

Del total de novecientos ochenta y nueve (989) acciones ciudadanas recibidas en el mes de marzo de 2019, novecientos treinta (930) correspondiente al 94% registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, fueron cerradas en el mes de marzo dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos, quedando 7% que corresponden a cincuenta y nueve (59) acciones ciudadanas pendientes de respuesta.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano), encargado de asignar las acciones ciudadanas recibidas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” y el cual tiene la posibilidad de contestar de manera inmediata algunas acciones a la ciudadanía, logro cerrar el 47,2% de acciones, mientras que el 52,8% aún están pendientes de dar respuesta por las dependencias competentes a las cuales fueron asignadas.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió ochocientas cincuenta y siete (857) acciones ciudadanas del total de ochocientas sesenta y uno (861) acciones ciudadanas es decir el 99,5% de las acciones recibidas por esta oficina fueron gestionadas.



7.2 Períodos Anteriores

Tabla 3:

Acciones Ciudadanas *cerradas periodo anterior.*

Subtema	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Total requerimientos cerrados de periodos anteriores	Porcentaje
Defensor del Ciudadano	12	11	91,7%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	8	8	100,0%
Vicerrectoría Académica	5	3	60,0%
Decanatura Facultad de Ingeniería	3	3	100,0%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	3	3	100,0%
Total 5 Primeras Dependencias	31	28	90,3%
Otros Dependencias	27	22	81,5%
Total General	58	50	86,2%

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

Del total de cincuenta y ocho (58) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores, en el mes de marzo de 2019, fueron cerrados cincuenta (50) requerimientos, los cuales representan el 86,2% del total de acciones ciudadanas pendientes registrados en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”.

Los ocho (8) requerimientos que aún están pendientes por cerrar de periodos anteriores corresponden a las dependencias de Defensor del Ciudadano, Vicerrectoría académica (3), IDEXUD y licenciatura en matemáticas.

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	Solicitud de copia	Total general
Términos de Ley	30	15	15	15	15	15	10	30	
Centro de Bienestar Institucional							2		2



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Decanatura Facultad de Ingeniería				8	13				9,66
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				14					14
Defensor del Ciudadano	17		17,3	17	17	25	14		17,5
División de Recursos Físicos						7	0		3,5
División de Recursos Humanos				11					11
IDEXUD				13					13
Instituto de Lenguas - ILUD				3					3
Oficina Asesora de Planeación y Control			9					3	6
Oficina Asesora Jurídica				27					27
Oficina de Atención a la Ciudadanía			12	8	15,6	6,33	0,03	0	0,13
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	0	0	0	0,66	1	0	0		0,08
Rectoría				2					2
Sección Biblioteca					10	2	0		4
Vicerrectoría Académica				12,2			7,33		10,1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			17		10				12,33
Decanatura Facultad de Artes - ASAB							7		7
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2			8,5				4,6
Ingeniería Forestal							7		7
Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos					3				3
Artes Musicales							2		2
Tecnología en Topografía						0			0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB							0		0
Licenciatura en Física					18	14			16
Oficina Asesora de Control Interno				5,5					5,5
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				11					11
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo				10					10



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ingeniería Eléctrica							8		8
Oficina Asesora de Sistemas						0	4		2
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación					19				19
Sección Biblioteca / Biblioteca Ciudadela Universitaria El Porvenir					20				20
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				19					19
Ingeniería de Sistemas				13	11				12
Ingeniería Industrial					12				12
Licenciatura en Biología					3				3
Administración Ambiental					2				2
Licenciatura en Química							3		3
División de Recursos Financieros				2					2
Total general	8,5	1,5	12,85	9,5	11,52	6,7	0,1	1,5	6,52

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 marzo de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de seis (6) días y doce (12) horas; en relación al mes anterior (febrero de 2019) aumento un (1) día y once (11) horas.

Para el mes de marzo 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 ocho (8) días y el promedio de respuesta en las tipologías se mantuvo por debajo de los trece (13) días, en general las dependencias respondieron sus requerimientos en un tiempo mínimo como se puede ver en la tabla 4.

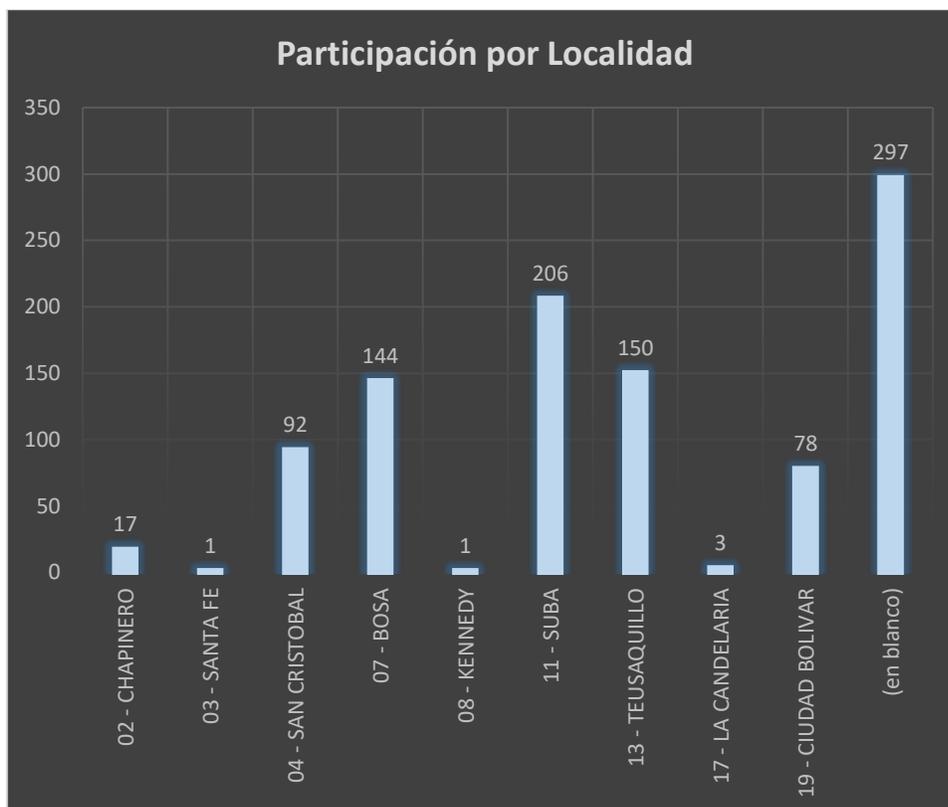
En cuanto a las dependencias que sobrepasaron los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia se muestra que la Oficina Asesora Jurídica, la sección de bibliotecas en sus sedes: Bosa Porvenir y Facultad de Ciencias y Educación, Licenciatura en física fueron quienes tardaron 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 Oficina de atención al Ciudadano o la figura del Defensor del Ciudadano sobrepasan 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.

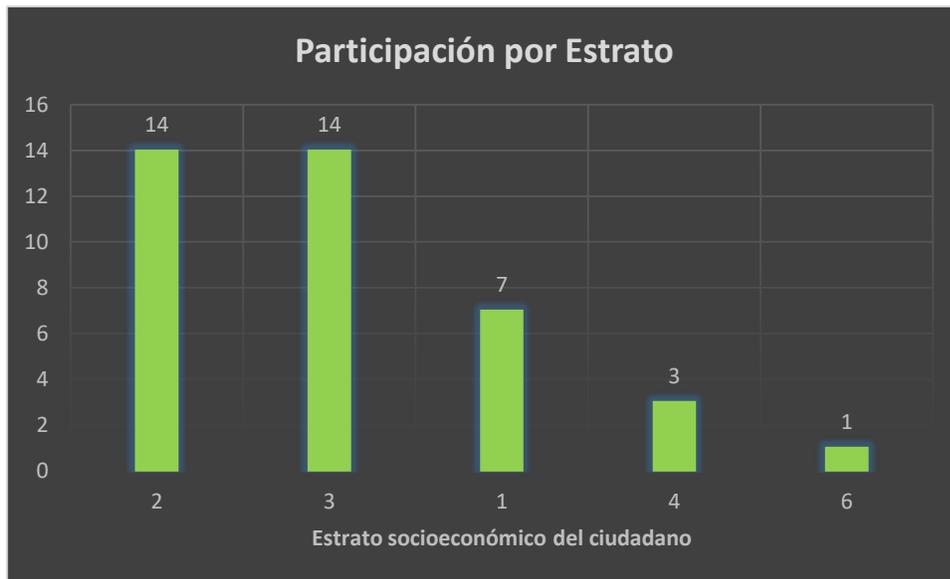
Del total de acciones ciudadanas registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de marzo de 2019, seiscientos noventa y dos (692) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Suba, Teusaquillo y Bosa con el 20%, 15% y 14% de participación respectivamente. Sin embargo, a pesar del esfuerzo del equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano por recopilar con mayor efectividad esta información, el 30% de los ciudadanos prefirieron no responder a este dato.



10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de marzo de 2019, tan solo treinta y nueve (39) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 3,9% 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 catorce (14) ciudadanos cada uno y los estratos con menor participación fueron los estratos seis (6): un (1) ciudadano, cuatro (4): tres (3) ciudadanos y uno (1): siete (7) ciudadanos.

Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.



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

11. Calidad del Requiriente

Del total de novecientos ochenta y nueve (989) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de marzo de 2019, novecientas sesenta y ocho (968) acciones ciudadanas que representan el 97,9% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 1,7% correspondiente a diecisiete (17) ciudadanos fueron registradas como “anónimos”, y cuatro (4) usuarios como “persona jurídica” equivalente al 0,4% para un total del 100%.



Grafico 5:
Tipo de peticionario



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

Del total de acciones ciudadanas recibidas en el mes de marzo de 2019, se observa que el 96,7% corresponden a ciudadanos identificados y 3,3 % corresponde a registros anónimos.

Tabla 5:
Calidad del requirente

Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	21	3,1%
Identificado	968	96,9%
TOTAL	989	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Como estrategia para el cierre del 100% de las peticiones pendientes en períodos anteriores se recomienda el estricto cumplimiento del proceso de seguimiento, habida cuenta que no se está requiriendo en debida y legal forma a las dependencias que incumplen con los términos legales de los criterios de respuesta al Derecho Fundamental de Petición.
- Analizadas las novecientas ochenta y nueve (989) acciones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha- SDQS” para el periodo marzo 2019, se puede establecer que cerraron novecientas veinte siete (927) acciones ciudadanas, es decir que sesenta y dos (62) acciones del periodo actual y ocho (8) acciones ciudadanas del periodo anterior quedaron pendientes por respuesta, se recomienda a los usuarios de las dependencias que hacen el seguimiento ser estrictos en la exigencia y el procedimiento para que las dependencias cumplan con el cierre de las peticiones dentro del término legal.
- 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 concluye que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá aún no atiende las sugerencias de las Entidades referente a los ajustes de la plataforma “Bogotá te Escucha” del registro individual de la localidad sin la obligatoriedad del registro de los campos UPZ y Barrio, toda vez que el reporte debería ser generado con la información puntualmente registrada, además de ello se presentó inconsistencias en el cierre de las peticiones asignándolas automáticamente a usuarios diferentes de quien la estaba generando. .
- Recomendamos que en la actualización de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” se cree una formulación para medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa, e insistimos que se lleve a cabo la contabilización de días no hábiles en los términos de algunas peticiones, hecho que genera reporte negativo a la hora del control del seguimiento.
- 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.