



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

# Informe Mensual PQRS

**Noviembre 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 – Noviembre de 2018

diciembre 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”.

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:

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

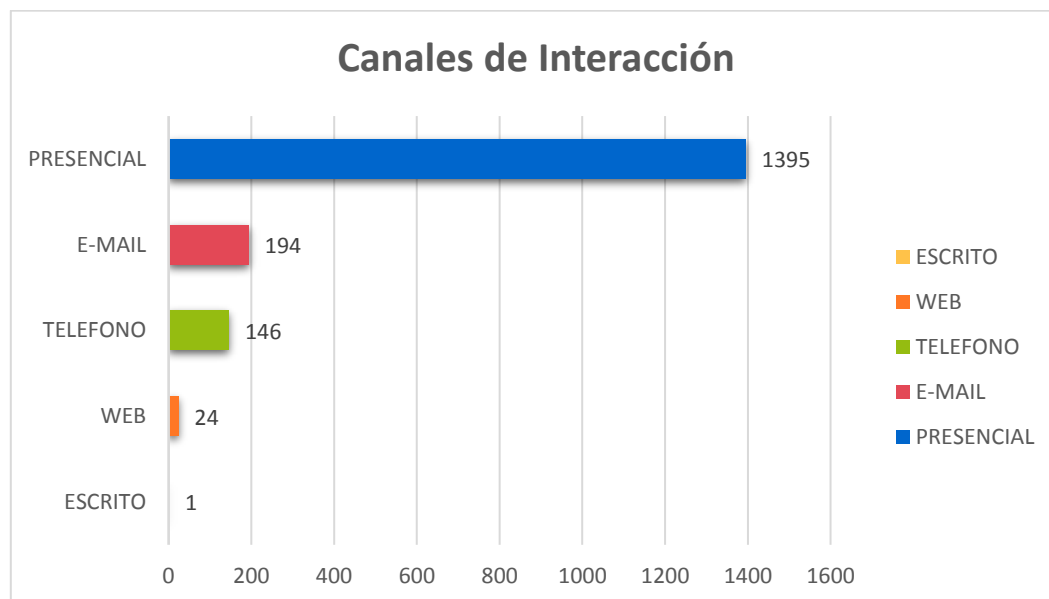


## 1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de noviembre de 2018 se recibieron un total de mil setecientas sesenta (1760) 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

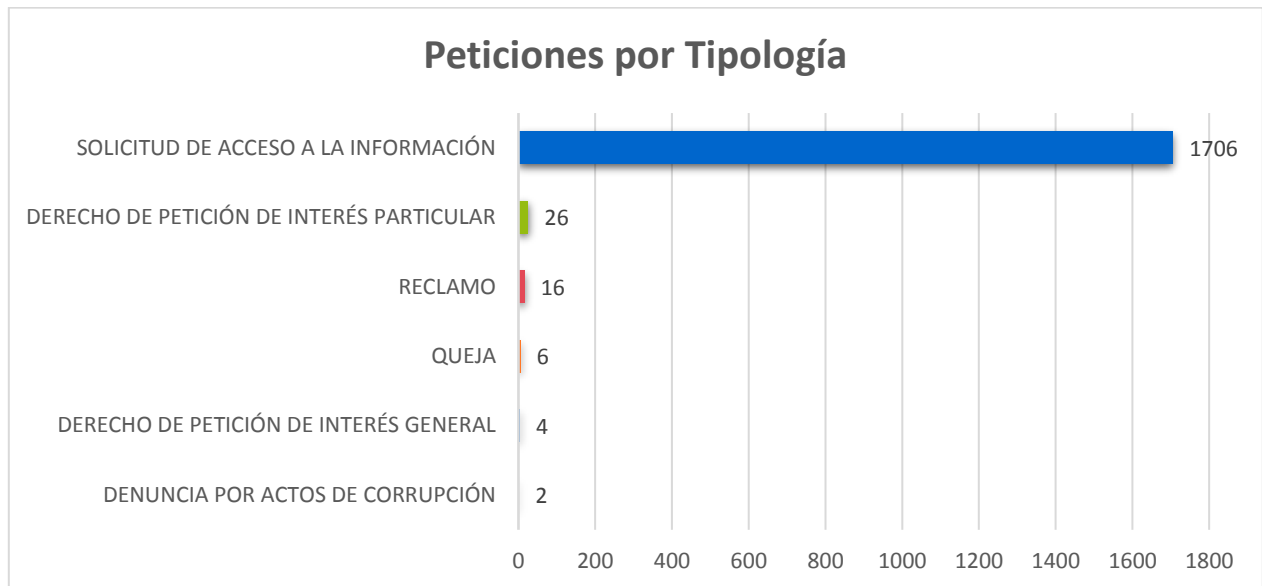


El canal presencial, con el auspicio de la permanente participación en eventos de parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, sigue siendo el de mayor impacto en los ciudadanos, en el



mes de noviembre de 2018 este canal representa el 79,3% 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 8,3% respectivamente.

### 3. Tipología o Modalidades



Del total de mil setecientas sesenta (1760) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2018, mil setecientas seis (1706) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 96,9% del total de peticiones registradas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

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

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	1658	94,2%
Calidad del Servicio	23	1,3%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	19	1,1%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	18	1,0%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	9	0,5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>1727</b>	<b>98,1%</b>
Otros Subtemas	33	1,9%
<b>Total General</b>	<b>1760</b>	<b>100,0%</b>



En el mes de noviembre de 2018, así como en el mes de octubre, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 94,2% 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 (proceso de admisiones) a la Universidad para el período académico 2019-I y a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias y la presencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Expoestudiantes Nacional – 2018, evento que se desarrolló del 23 al 26 de octubre de 2018 y donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó información acerca de los programas de pregrado y postgrado y de cursos de extensión a más de mil seiscientos (1.600) asistentes, en su mayoría estudiantes de educación media.

## 5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el mes de noviembre de 2018, no se realizaron traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

En el mes de noviembre 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	1543	1543	89,5%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	195	161	9,3%
Vicerrectoría Académica	5	5	0,3%
Oficina Asesora Jurídica	4	4	0,2%
Defensor del Ciudadano	3	3	0,2%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>1750</b>	<b>1716</b>	<b>99,5%</b>
Otros Dependencias	10	8	0,5%
<b>Total General</b>	<b>1760</b>	<b>1724</b>	<b>100,0%</b>

Del mil setecientos sesenta (1760) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2018, mil setecientos veinticuatro (1724), que representan el 97,95% del total de peticiones registradas en la plataforma



“Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, fueron cerradas dentro de la oportunidad legal y normatividad interna.

La Oficina de Atención al Ciudadano respondió mil quinientas cuarenta y tres (1543) peticiones del total de mil quinientos cuarenta y tres (1543) requerimientos recibidos en el mes de noviembre de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en ferias de servicios, ferias universitarias y participación en eventos.

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 ciento sesenta y un (161) peticiones y asignó treinta y cuatro (34) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

## 7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	7	21,2%
Defensor del Ciudadano	6	6	18,2%
Secretaría General	3	3	9,1%
IDEXUD	3	3	9,1%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	2	6,1%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>63,6%</b>
Otros Dependencias	15	12	36,4%
<b>Total General</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Del total de treinta y siete (37) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de noviembre de 2018, fueron cerrados treinta y tres (33), los cuales representan el 89,2% del total de requerimientos pendientes registrados en la plataforma “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 los seis (6) requerimientos pendientes, los cuales representan el 18,2% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.



## 8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Dependencias	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	Sugerencia	Total general
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
Decanatura Facultad de Ingeniería		24						24
Ingeniería Forestal			24					24
Oficina de Evaluación Docente		16						16
Defensor del Ciudadano			13	14	12	18		13,2
División de Recursos Humanos			13					13
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción			15		16	8		13
Vicerrectoría Académica			6	16	16	13		12
IDEXUD		18	9		10	10		12
Secretaría General		16			7	16		10
Oficina de Atención a la Ciudadanía			19	21	17	0		0,3
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>13,5</b>	<b>11,6</b>	<b>10</b>	<b>11,1</b>	<b>0,2</b>	<b>10</b>	<b>1,0</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de noviembre de 2018 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez (10) días y cinco (5) horas; en relación al mes anterior (octubre de 2018) aumentó en dos días (2) y catorce (14) horas.

En el mes de noviembre de 2018 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo o igual del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley. 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 ha 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, ha implicado 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.





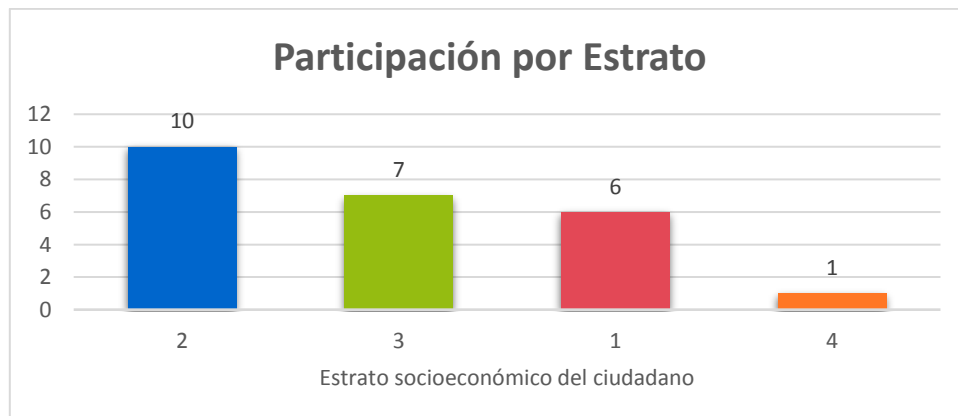
## 9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total de peticiones elevadas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” en el mes de noviembre de 2018, diecisiete (17) ciudadanos informaron la localidad a la que pertenecen; en donde la localidad de Suba 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 noviembre de 2018, veinticuatro (24) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (2) el de mayor participación.





Del total de mil setecientos sesenta (1760) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2018, mil setecientos cincuenta y cuatro (1754) peticiones, las cuales representan el 99,7% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, fueron personas naturales, mientras que seis (6) no se identificaron como uno de los tipos de persona.



## 11. Calidad del Requiriente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	6	0,3%
Identificado	1754	99,7%
<b>Total General</b>	<b>1760</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2018, se observa que el 99,7% corresponden a ciudadanos identificados, y 0,3% corresponde a registros anónimos.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de noviembre de 2018, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 94,2% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, debido a la convocatoria pública de ingreso (proceso de admisiones) a la Universidad y de otro lado la presencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Expoestudiantes Nacional – 2018, evento que se desarrolló del 23 al 26 de octubre de 2018 y donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó información acerca de los programas de pregrado y postgrado y de cursos de extensión a más de mil seiscientos (1.600) asistentes, en su mayoría estudiantes de educación media; con ello queremos significar la importancia de participar en los



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



eventos a nivel nacional y de otro lado visualizar la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, como una oportunidad más de acceso a la educación pública.

- El tiempo promedio de respuesta de las peticiones ha venido siendo afectado por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones". Este proceso, ha implicado 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.
- 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 el acompañamiento permanente de la Oficina Asesora de Control Interno, para adelantar auditorías aquellas dependencias académico administrativas, que no cumplan con los términos de contestación en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
- 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 de la plataforma "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.