



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

Informe Mensual PQRS

Noviembre de 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., diciembre de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Noviembre de 2019

Diciembre 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

Amparo Bautista Torres

Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

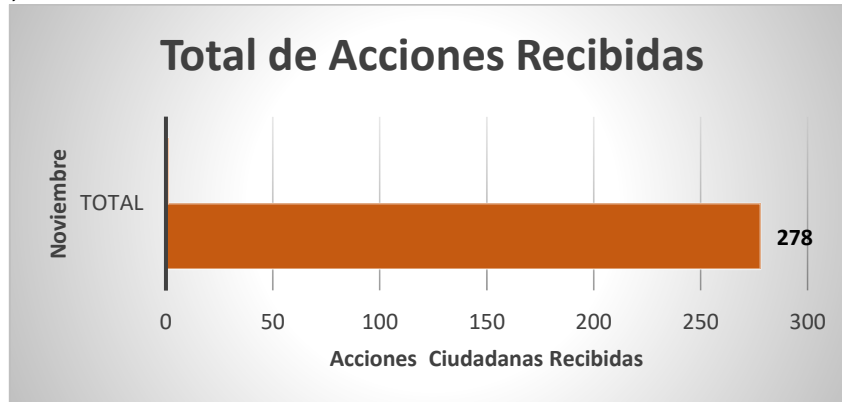
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo	6
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.	8
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrados durante el Periodo.	12
10. Participación por Estrato:.....	12
11. Calidad del Requirente	13
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	15



1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total, Acciones Ciudadanas recibidas.



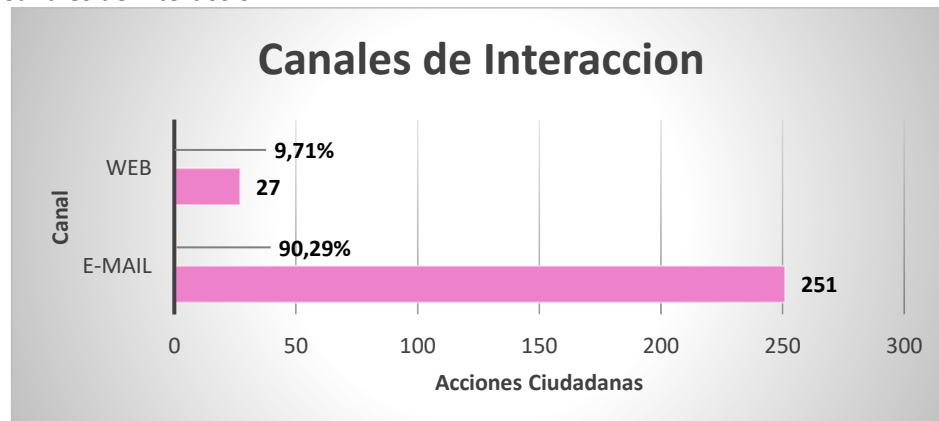
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de noviembre de 2019 se registraron un total de doscientas setenta y ocho (278) acciones ciudadanas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”; sin embargo trece (13) del total de registros fueron acciones ciudadanas duplicadas, las cuales fueron generadas automáticamente por el sistema en las constantes intermitencias de conectividad en la red de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. Canales de Interacción

Grafico 2:

Canales de interacción.



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

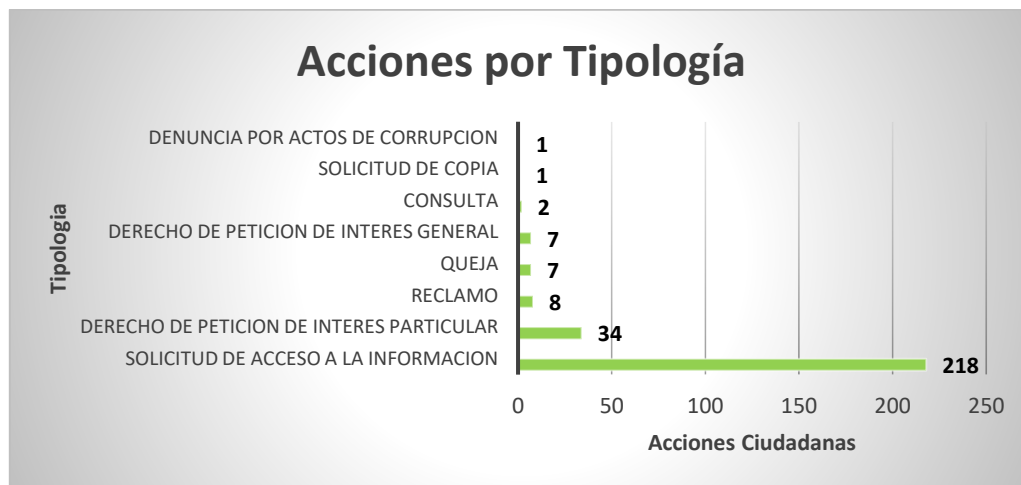


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos en el período fue el correo electrónico, representando el 90,29%, seguido por el canal web en el cual los ciudadanos registran directamente en el sistema “Bogotá Te Escucha” con el 9,71% de participación.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las doscientas setenta y ocho (278) acciones ciudadanas registradas en el mes, doscientas dieciocho (218) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 78,42%, treinta y cuatro (34) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 12,23% de participación, ocho (8) corresponden a la tipología de “Reclamo” y siete (7) corresponden a “Queja” y las mismas a la tipología de “Derecho de petición de interés general” con el 2,88%, 2,52% y 2,52% respectivamente, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Denuncia por actos de Corrupción”, “Consulta” y “Solicitud de copia” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,72% 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	91	26,2%
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	69	19,9%
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	37	10,7%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Calidad del servicio	27	7,8%
Administración del talento humano y contratación	19	5,5%
Total 5 subtemas	243	70,0%
Otros subtemas	104	30,0%
Total General	347	100,0%

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

En el mes de noviembre de 2019, el subtema más representativo fue “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado” con el 26,2% del 100% de acciones ciudadanas cerradas con respuesta definitiva en el sistema “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 19,9% corresponden al subtema “Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado”, y el tercer subtema más reiterado fue “Proyectos curriculares de pregrado y posgrado” con un 10,7% de participación.

Es de aclarar que el total general mostrado en la “Tabla 1” corresponde al momento de gestión “respuesta definitiva” de las acciones ciudadanas es decir al tipo de cierre dado en el sistema, el cual es diferente al momento de gestión del “registro” expuesto en el “Grafico 1”, por ello los totales no son equivalentes.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

Se presentaron tres (3) traslados por no competencia en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, hacia entidades como la Secretaria de Educación (1), Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (1) y Secretaria del Hábitat (1) quienes eran entidades competentes para resolver dichas peticiones.

Número de Petición SDQS

2720672019

2558432019

2530972019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de noviembre de 2019, se presentaron seis (6) acciones ciudadanas referenciadas como Veedurías Ciudadanas en el sistema “Bogotá Te Escucha -SDQS”, sin embargo, dichas peticiones no son proveniente oficialmente de una Veeduría Ciudadana, sino de integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general que se clasificaron en el registro del Sistema como parte de este grupo.

Número de Petición SDQS

2512222019

2537582019

2543602019

2569692019

2592332019

2592442019



7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo

Tabla 2:

Acciones Ciudadanas cerradas del periodo.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	168	1	169
Vicerrectoría Académica	39		39
Seguimiento PQRS	16	16	32
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	7	9
Decanatura Facultad de Ingeniería	4	4	8
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	2	5	7
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	5	6
Instituto de Lenguas - ILUD	3	2	5
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	4	1	5
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	3	2	5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	3	1	4
Especialización en Educación y Gestión Ambiental		3	3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	3		3
Tecnología en Levantamientos Topográficos	3		3
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	1	3
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	3		3
Centro de Bienestar Institucional	1	1	2
Ingeniería Sanitaria	1	1	2
División de Recursos Financieros	2		2



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Rectoría	2	2
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	2
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	2
Sección de Publicaciones	2	2
Decanatura Facultad Tecnológica	2	2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	2	2
IDEXUD	1	2
Secretaria General	2	2
Oficina Asesora de Sistemas	2	2
División de Recursos Físicos	1	1
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	1
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1	1
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1
Defensor del Ciudadano	1	1
Ingeniería de Sistemas	1	1
Maestría en Manejo Uso y Conservación del Bosque	1	1
Ingeniería Eléctrica	1	1
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1	1
Maestría en Ingeniería Industrial	1	1
Red de Datos UDNET	1	1
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	1	1
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1	1
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental	1	1



Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	1	1
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	1
Total general	283	64 347

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

Periodo Actual

Del total de acciones ciudadanas recibidas por otras entidades (4), más las acciones registradas en el periodo del mes de noviembre doscientas setenta y ocho (278), se cerraron con respuesta definitiva doscientas veinte dos (222) acciones ciudadanas; 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 se generaron doscientas ochenta y tres (283) cierres definitivos. Al cierre del periodo quedaron sesenta (60) acciones pendientes por cerrar, con noventa y cinco (95) dependencias responsables de realizar cierre definitivo.

Los usuarios-dependencia que hacen parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano: Oficina de Quejas reclamos y Atención al Ciudadano y Seguimiento PQRS generaron ciento ochenta y cuatro (184) cierres definitivos, es decir el 65% del total de respuestas definitivas del periodo actual.

Periodos Anteriores

Para el inicio del periodo de noviembre quedaron del periodo del mes de septiembre, cinco (5) acciones ciudadanas pendientes por cerrar, a las cuales le correspondían ocho (8) cierres definitivos, cerrándose en el transcurso del mes de noviembre y cuarenta y cinco (45) acciones pendientes por cerrar del periodo del mes de octubre a las cuales se realizaron cincuenta y seis (56) cierres definitivos. para un total de cincuenta (50) acciones pendientes por cerrar en noviembre, durante este periodo se lograron realizar sesenta y cuatro (64) cierres definitivos incluyendo los ocho (8) cierres definitivos de las peticiones pendientes del periodo de septiembre.

Quedando para el mes de noviembre seis (6) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores a los cuales le corresponden siete (7) cierres definitivos.

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	Copia	Total general
Términos de Ley 1755 de 2015	30	15	15	15	15	15	10	30	30
Centro de Bienestar Institucional							2,5		2,5
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				14,0		3,0	1,0		6,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				14,0	20,5		10,0		17,7
Decanatura Facultad de Ingeniería			8,5	12,0	18,7		7,0		12,4
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			5,0	3,7					4,0
Decanatura Facultad Tecnológica				23,5					23,5
Defensor del Ciudadano					16,0				16,0
División de Recursos Físicos				7,0					7,0
IDEXUD						13,0		13,0	13,0
Instituto de Lenguas - ILUD				10,5		9,0			9,6
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		10,6	9,0						10,4
Oficina Asesora de Sistemas				1,0			1,0		1,0
Oficina Asesora Jurídica			14,0			5,0	1,0		6,7
Oficina de Atención a la Ciudadanía							2,0		2,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,0		4,0	1,5	1,0		1,0		1,0
Rectoría				8,0		1,0			4,5
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación				4,0	3,0	4,0			3,7



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Secretaria Académica Facultad de Ingeniería				12,0		2,0	7,0		8,4
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			14,0	4,0		1,0	3,0		5,2
Secretaria Académica Facultad Tecnológica							5,0		5,0
Secretaria General			14,0			1,0			7,5
SEGUIMIENTO PQRS			12,0	16,3	20,8	8,8	6,2		12,5
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control							15,0		15,0
Vicerrectoría Académica	5,0		9,5	7,8	11,0	7,0	3,1		4,6
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				1,0					1,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			11,0	3,0	11,3				9,6
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación						42,0			42,0
Ingeniería Sanitaria				12,5					12,5
Red de Datos UDNET				9,0					9,0
Especialización en Educación y Gestión Ambiental					13,7				13,7
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							5,0		5,0
Ingeniería de Sistemas			4,0						4,0
Ingeniería Eléctrica							9,0		9,0
Maestría en Ingeniería Industrial							10,0		10,0
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo				5,0					5,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial				14,0					14,0
Sección de Publicaciones				3,0			3,0		3,0



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tecnología en Levantamientos Topográficos				3,0			2,0		2,3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS						2,0	1,0		1,5
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				5,0					5,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil				9,0					9,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				3,0		3,0	3,0		3,0
División de Recursos Financieros				1,0					1,0
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental			6,0						6,0
Maestría en Manejo Uso y Conservación del Bosque			6,0						6,0
Total general	3,0	10,6	8,9	9,0	16,0	7,7	1,9	13,0	4,8

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 noviembre de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuatro (4) días y diecinueve (19) horas; en relación al mes anterior (octubre de 2019), el presente mes aumento en tres (3) días y dos (2) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de noviembre se redujo el número de dependencias académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia, referente al mes anterior (octubre de 2019) pasando de once (11) a siete (7) dependencias en este periodo, un punto importante a resaltar a pesar de la difícil situación que actualmente atraviesa la Universidad debido a las constantes manifestaciones estudiantiles, lo cual ha causado interrupciones en el desarrollo de las actividades administrativas, minimizando la posibilidad de responder en términos normales las acciones ciudadanas allegadas a la Institución.

Es menester informar que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, no aumenta términos de acuerdo a las respuestas parciales dadas por algunas dependencias donde se solicita una prórroga para tramitar la respuesta debido a la amplitud o necesidad particular de la petición realizada. Para el mes de noviembre se presentaron cuatro (4) casos de trámite por respuesta parcial.

El tiempo de respuesta de las peticiones asignadas a Seguimiento PQRS y Defensor el Ciudadano es afectado puesto que corresponden a los usuarios que se encargan de validar el cumplimiento de las respuestas emitidas por las dependencias académico – administrativas competentes en atributos como:



coherencia, claridad, oportunidad, calidez entre otros, y velar por la defensa y protección de los derechos de los usuarios, garantizando una respuesta oportuna, por ende estas son las últimas dependencias que cierran las peticiones una vez sea aprobada la respuesta de las dependencias competentes, en caso que alguna respuesta no cumpla con los atributos anteriormente mencionados; 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 o el usuario de Seguimiento PQRS 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 Registrados durante el Período.

Grafico 4:
Participación por localidad.



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

Del total de acciones ciudadanas registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de noviembre de 2019, tan solo doce (12) ciudadanos informaron la localidad donde ocurrieron los hechos, como lo muestra el anterior gráfico, mientras que doscientas sesenta y seis (266) personas no informaron la localidad de los hechos, es decir que el vacío de información respecto a este capítulo para el presente periodo fue de 95,68%.

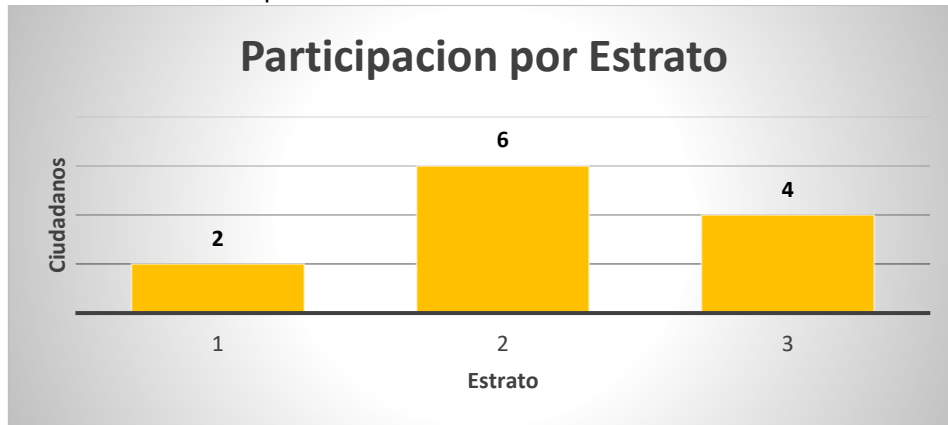
10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, tan solo doce (12) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 4,3% de los ciudadanos atendidos decidieron 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) de mayor participación con seis (6) y cuatro (4) ciudadanos respectivamente, es decir que el vacío de información respecto a este capítulo para el presente periodo fue de 95,7% lo cual afecta de gran manera datos base para caracterización de usuarios del Sistema Bogotá Te Escucha.

Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.



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

11. Calidad del Requirente

Del total de doscientos setenta y ocho (278) acciones ciudadanas registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de noviembre de 2019, doscientas sesenta y una (261) acciones ciudadanas que representan el 93,88% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 5,4% correspondiente a quince (15) ciudadanos fueron registradas como “anónimos” y el 0,72% con dos (2) ciudadanos fueron registrados como persona jurídica para un total de 100%.

Grafico 5:
Tipo de peticionario.



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

Tabla 5:
Calidad del requirente



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	15	5,40%
Identificado como persona jurídica	2	0,72%
Identificado como persona natural	261	93,88%
Total	278	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de noviembre disminuyó notablemente el número de acciones ciudadanas en el 65,71% en relación al mes de octubre de la presente vigencia, ya que en cumplimiento del oficio N° 2-2019-24776 y 2-2019-28596 emitidos el 19 de septiembre y 24 de octubre del 2019, por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se hizo necesario eliminar el proceso de registro de las atenciones realizadas en las ferias universitarias y de servicio a las cuales asiste la OQRAC, ya que dichas solicitudes de acceso a la información eran respondidas de manera inmediata, Ahora bien, de acuerdo al **Manual Para la Gestión de Peticiones** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., estas acciones no debían ser registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Respecto al comportamiento por tipologías, las solicitudes de acceso a la información tuvo una participación del 78,42% del total de registros lo cual está directamente relacionado con los subtemas reiterativos del mes: “Admisión de Proyectos de Grado” e “Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado” con una participación conjunta del 46,1%, 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, lo anterior relacionado con el actual proceso de admisión el cual se realizó durante los meses de octubre y noviembre. Las peticiones cerradas en el mes de noviembre 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 Quejas y Reclamos y Seguimiento PQRS) con 58,1% del total de cierres definitivos. El tiempo promedio de respuesta de todas las dependencias que hacen parte de la institución fue de 4,8 días lo que significa que en general y en su gran mayoría se cumplieron con los términos de ley 1755 de 2015. Se encontró un gran sesgo de información en los capítulos de: localidad con un 95,68% y estrato con un 95,7% de vacío en información, para lo cual es necesario realizar un plan de mejoramiento con el fin de obtener la mayor cantidad de datos para una mejor caracterización.

El mes cierra con seis (6) acciones de periodos anteriores y sesenta (60) acciones del periodo actual en estado pendiente para cierre, se enfatizará en promover el cierre de manera óptima durante el siguiente mes de diciembre, con el fin de minimizar dicha cantidad a corte del siguiente periodo y dar cumplimiento a los Términos de Ley.

Nota: Es menester resaltar que de las doscientas setenta y ocho (278) “acciones registradas” durante el mes de noviembre, se presentaron trece (13) casos de registros duplicados por fallas automáticas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, debido a las constantes caídas del sistema en el momento de registro de acciones ciudadanas.