



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

Informe Mensual PQRS

Septiembre 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 – Septiembre de 2018

octubre 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

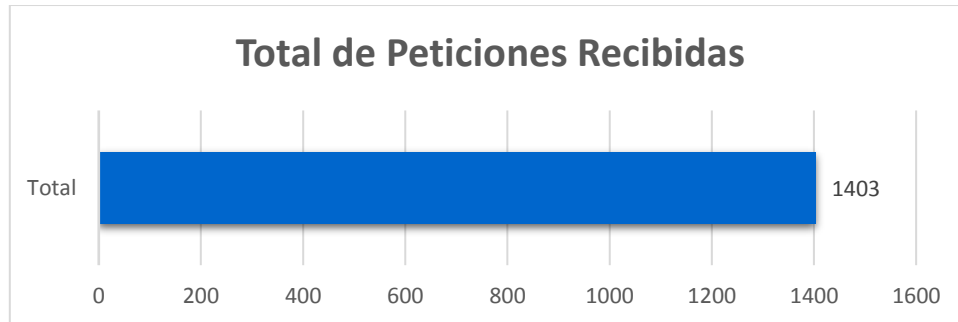


Tabla de contenido

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

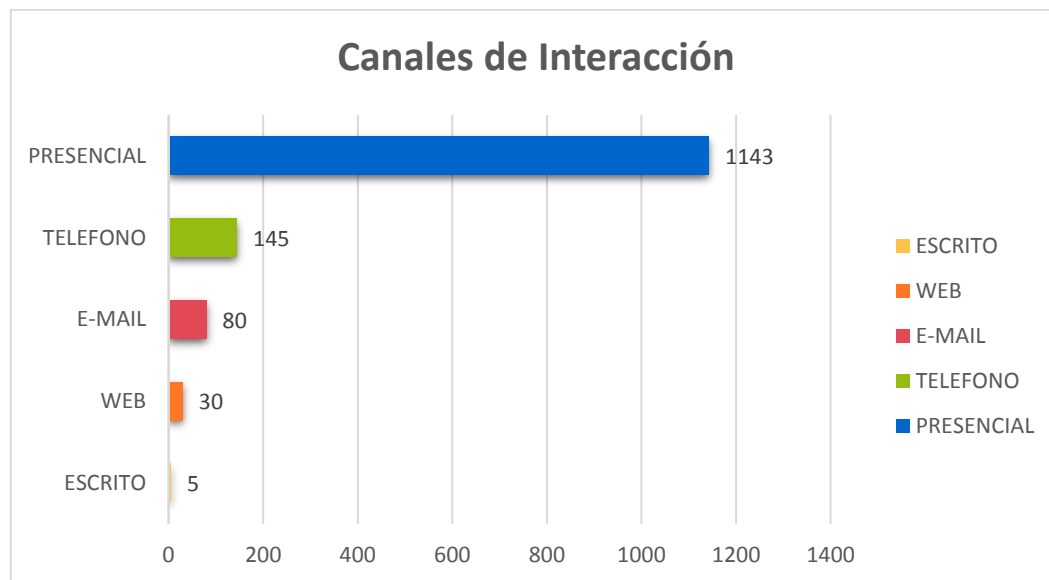


1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de septiembre de 2018 se recibieron un total de mil cuatrocientas tres (1403) 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”.

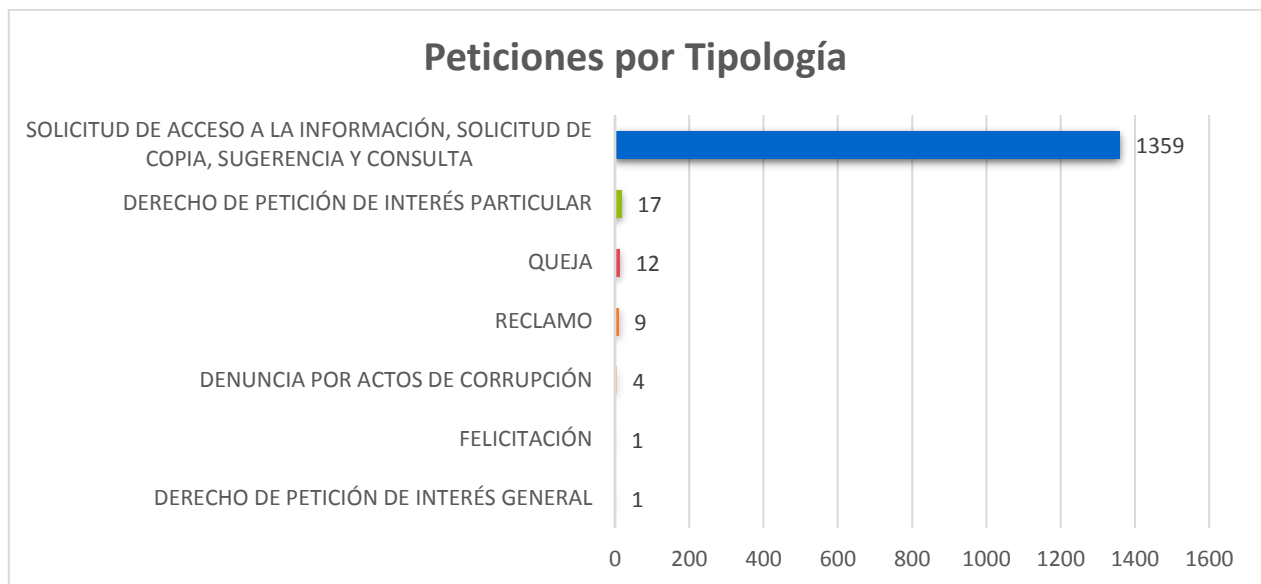
2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el de preferencia de los ciudadanos, en el mes de septiembre de 2018 este canal representa el 81% 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 10% y 6% respectivamente.



3. Tipología o Modalidades



Del total de mil cuatrocientas tres (1403) peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2018, mil trescientas cincuenta y nueve (1359) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 96,86% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los tres (3) registros tipificados como Consulta y la Solicitud de Copia y Sugerencia corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, los cuales fueron registrados directamente por ciudadanos en el sitio web de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” y la Solicitud de Copia y Sugerencia

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	938	66,9%
Calidad del Servicio	318	22,7%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	77	5,5%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	9	0,6%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	9	0,6%
Total 5 Subtemas	1351	96,3%
Otros Subtemas	52	3,7%
Total General	1403	100,0%



En el mes de septiembre de 2018, así como en el mes de agosto, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 66,9% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, esto debido a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias e interés de los ciudadanos a través de los canales presencial, telefónico y virtual.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el mes de septiembre 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

Durante el mes de septiembre de 2018, se recibieron dos (2) peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

Números de Peticiones SDQS

2232302018	2401972018
------------	------------

El subtema de la petición 2401972018 fue registrado de manera errónea por parte de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el cual debió ser “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”.

7. Peticiones Cerradas del Periodo

7.1.Periodo Actual

Subtema	Total requerimientos recibidos	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1294	1293	94,3%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	84	60	4,4%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	4	1	0,1%
Vicerrectoría Académica	3	2	0,1%
Centro de Bienestar Institucional	3	3	0,2%
Total 5 Primeras Dependencias	1388	1359	99,1%
Otros Dependencias	15	12	0,9%
Total General	1403	1371	100,0%

Del total de mil cuatrocientos tres (1403) peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2018, mil trescientas setenta y un (1371) peticiones, que representan el 97,52% del total de peticiones registradas



en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, fueron cerradas dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió mil doscientas noventa y tres (1293) peticiones del total de mil doscientos noventa y cuatro (1294) requerimientos recibidos en el mes de septiembre de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en ferias de servicios y ferias universitarias.

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 cincuenta y sesenta (60) peticiones y asignó veinticuatro (24) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	35	35	46,1%
Defensor del Ciudadano	19	19	25,0%
División de Recursos Financieros	4	4	5,3%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	4	2	2,6%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3	3	3,9%
Total 5 Primeras Dependencias	65	63	82,9%
Otros Dependencias	17	13	17,1%
Total General	82	76	100,0%

Del total de ochenta y dos (82) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de septiembre de 2018, fueron cerrados setenta y seis (76), los cuales representan el 93% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo 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 diecinueve (19)



requerimientos pendientes, los cuales representan el 25,0% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.

Conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de periodos anteriores ha disminuido debido a que no se ha podido realizar el control diario a los tiempos de respuesta de las peticiones, ya que la generación de reportes en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones continúa deshabilitada.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Dependencias	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	Sugerencia	Solicitud de Copia	Total general
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	10	10	
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				62						62
Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles/ Especialización en avalúos							45			45
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial				29						29
Defensor del Ciudadano	15			37	19,5	12	64			27,7
División de Recursos Financieros				0	23	32				25,2
Red de Datos UDNET	32					2	36			23,3
Secretaría General	19			12						15,5
Vicerrectoría Académica	6,5		0	18	13	11	4			8,8
División de Recursos Físicos				3	8	8	15			8
Oficina de Atención a la Ciudadanía	20		9	14,3	17	17	0	0	0	0,2
Total general	12	8	1,9	18,4	14	12,8	0,2	0	0	1,3

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de septiembre de 2018 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho (7) días y trece (13) horas; en relación al mes anterior (agosto de 2018) disminuyó en veintitrés (23) horas.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley, en el mes de septiembre de 2018 los derechos de



petición de interés particular superan los términos legales por más de tres días. 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 registradas a través de la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" en el mes de septiembre de 2018, ningún ciudadano informó la localidad a la que pertenece.

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 septiembre de 2018, treientos noventa y cuatro (394) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (2) el de mayor participación.





Del total de mil cuatrocientas tres (1403) peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2018, mil trescientas noventa y dos (1392) peticiones, las cuales representan el 99,2% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que once (11) fueron registradas como usuario anónimo.



11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	11	0,8%
Identificado	1392	99,2%
Total General	1403	100%

Del total de peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2018, se observa que el 99,2% corresponden a ciudadanos identificados, y 1% corresponde a registros anónimos.

12. Conclusiones y Recomendaciones

- El porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de periodos anteriores ha disminuido debido a que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no ha podido realizar el control diario a los tiempos de respuesta de las peticiones, ya que la generación de reportes en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones continúa deshabilitada.
- 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 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 a la Oficina Asesora de Control Interno, el apoyo para adelantar auditorías a las dependencias académico administrativas, para que asuman el ejercicio de la función pública en el sentido de apropiarse de las decisiones y adelantar las investigaciones necesarias para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía.
- El ciudadano viene confundiendo el uso de la tipología Consulta vs. Solicitud de Acceso a la Información, lo cual hace necesario modificar la información para establecer la realidad del registro en las estadísticas y se obtenga información real.
- 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 del 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.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sensibiliza y hace seguimiento de manera permanente, a los Usuarios/Funcionarios de la Institución en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada Jefe de Dependencia de responder las peticiones con los atributos de oportunidad, de fondo, claridad, coherencia, y de manera congruente con lo solicitado, por lo cual requiere el apoyo de todos los niveles de dirección y el compromiso por parte de toda la comunidad universitaria.