



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

# **Informe Mensual PQRS**

**Septiembre de 2019**

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

Bogotá D.C., octubre de 2019



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## Informe Mensual PQRS –Septiembre de 2019

Octubre 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

### Secretario General

Camilo Andrés Bustos Parra

### Elaboración y acopio de información:

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



## Tabla de contenido

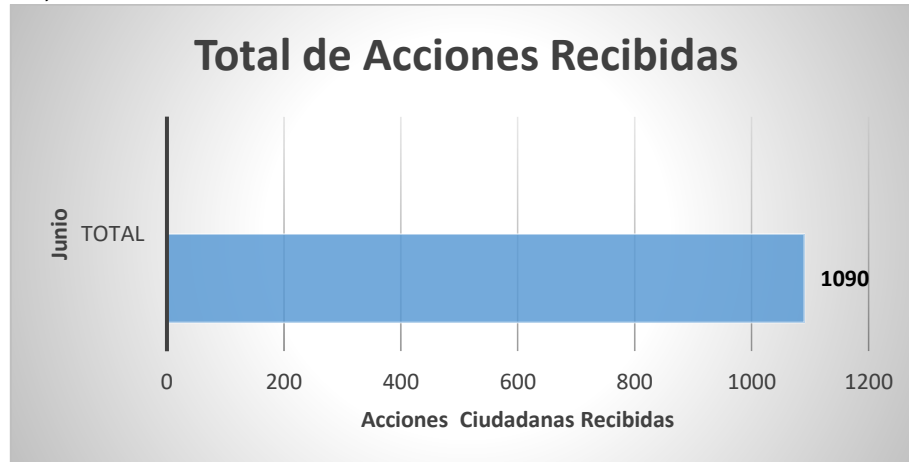
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción .....	3
3. Tipología o Modalidades .....	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia .....	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas .....	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo .....	6
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia. ....	8
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo.....	11
10. Participación por Estrato:.....	11
11. Calidad del Requirente .....	12
12. Conclusiones y Recomendaciones .....	14



## 1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas

**Grafico 1:**

*Total, Acciones Ciudadanas recibidas.*



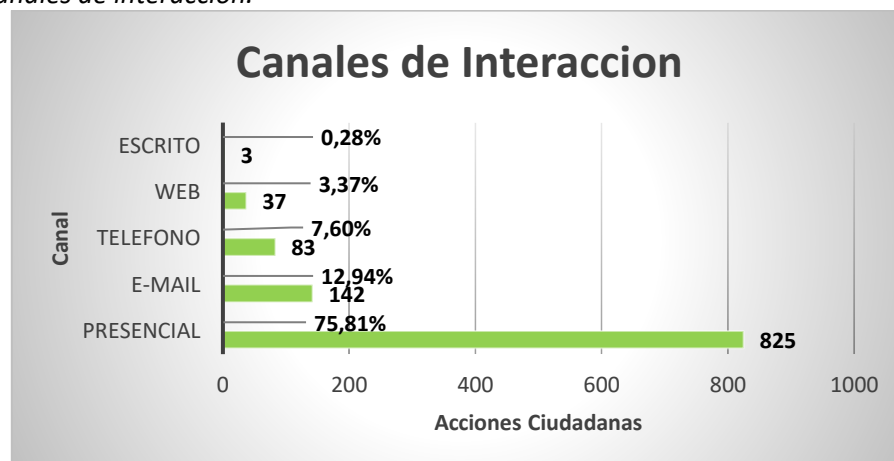
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de septiembre de 2019 se recibieron un total de mil noventa (1090) 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”; sin embargo cuarenta y nueve (49) 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.

## 2. Canales de Interacción

**Grafico 2:**

*Canales de interacción.*



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

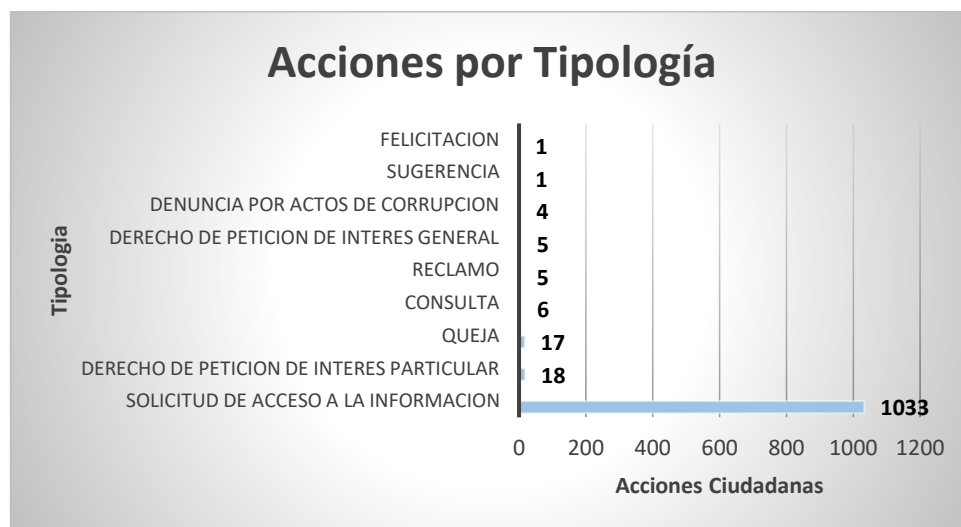


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos en el periodo fue el “Presencial”, representando el 75,81% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal del correo electrónico y telefónico los cuales representan el 12,94% y 7,60% 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 noventa (1090) acciones ciudadanas recibidas en el mes, mil treinta y tres (1033) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 94,80%, dieciocho (18) corresponden a la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular”, diecisiete (17) corresponden a la tipología de “Queja”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Consulta”, “Reclamo”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Denuncia por actos de Corrupción”, “Sugerencia” y “Felicitación” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,55% por tipología.

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



**Tabla 1:**  
*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.*

Subtema	Total	Porcentaje
<b>Admisión de proyectos de pregrado y posgrado</b>	575	48,4%
<b>Oferta institucional</b>	260	21,8%
<b>Calidad del servicio</b>	127	10,1%
<b>Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado</b>	47	3,9%
<b>Cursos de idiomas y educación no formal</b>	33	2,8%
<b>Total 5 Subtemas</b>	1042	86,1%
<b>Otros Subtemas</b>	168	13,9%
<b>Total General</b>	1210	100,0%

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

En el mes de septiembre de 2019, el subtema más representativo fue “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado” con el 48,4% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 21,8% del total de los registros corresponden al subtema “Oferta Institucional”, y el tercer subtema más reiterado fue “Calidad del Servicio” con un 10,1% de participación.

## 5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

Se presentaron dos (2) traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, hacia la Secretaria de Gobierno y Secretaria de Desarrollo Económico, quienes eran entidades competentes para resolver dichas peticiones.

### Número de Petición SDQS

2125772019

2125792019

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de septiembre de 2019, se presentó una (1) acción ciudadana referenciada como veeduría ciudadana en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, sin embargo, dicha petición no es proveniente oficialmente de una Veeduría Ciudadana, sino de un integrante de la comunidad universitaria que se clasificó en el registro del Sistema como parte de este grupo.

### Número de Petición SDQS

2169452019



## 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	915	5	920
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	102	2	104
Seguimiento PQRS	10	26	36
Defensor del Ciudadano	5	10	15
Decanatura Facultad de Ingeniería	7	6	13
Vicerrectoría Académica	7	3	10
Oficina Asesora de Control Interno	6	1	7
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4	2	6
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		6	6
Centro de Bienestar Institucional	4	1	5
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	4	5
División de Recursos Físicos	3	2	5
Decanatura Facultad Tecnológica	4	1	5
Rectoría	4	1	5
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	3	2	5
IDEXUD	4		4
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	4		4
División de Recursos Humanos		4	4
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	2	2	4
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	1	4
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	2	3
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		3	3
Oficina Asesora de Planeación y Control		3	3
Matemáticas		2	2
Sección Biblioteca	2		2
Ingeniería Ambiental	2		2
Oficina Asesora Jurídica		2	2
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		2	2
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2		2
Instituto de Lenguas - ILUD	2		2



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	2
Ingeniería Topográfica		1	1
Artes Escénicas		1	1
Artes Musicales	1		1
Ingeniería Industrial		1	1
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		1	1
Tecnología en Topografía	1		1
Oficina Asesora de Sistemas	1		1
Secretaría General		1	1
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería		1	1
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	1		1
Especialización en Ingeniería de Software	1		1
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad		1	1
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	1		1
Administración Ambiental	1		1
Ingeniería Sanitaria	1		1
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1		1
Maestría en Estudios Artísticos		1	1
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI		1	1
<b>Total general</b>	<b>1107</b>	<b>103</b>	<b>1210</b>

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

### Periodo Actual

Del total de acciones ciudadanas recibidas por otras entidades (once) y registradas en el periodo del mes de septiembre (1090), se cerraron con respuesta definitiva mil cincuenta y cinco (1055) 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 mil cientos siete (1107) cierres definitivos. Al cierre del periodo quedaron cuarenta y seis (46) acciones pendientes por cerrar, con ochenta y seis (86) dependencias responsables de realizar cierre definitivo.

Las dependencias que hacen parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Oficina de Quejas reclamos y Atención al Ciudadano Defensor del ciudadano y Seguimiento PQRS respondió mil treinta y dos (1032) acciones ciudadanas, es decir el 93,22% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.





## Periodo Anterior

Para el inicio del periodo de septiembre quedaron de periodos anteriores doce (12) acciones ciudadanas pendientes por cerrar a los cuales le corresponden doce (12) cierres definitivos, y setenta y tres (73) acciones pendientes por cerrar del periodo del mes de agosto para un total de ochenta y cinco (85) acciones pendientes por cerrar en septiembre, durante este periodo se lograron realizar ciento tres (103) cierres definitivos.

Dejando así para el mes de octubre cuatro (4) acciones ciudadanas pendientes a los cuales le corresponden cinco (5) cierres definitivos de periodos anteriores.

## 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	Felicitación	Total general
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	<b>30</b>	15	15	15	15	15	10	15	
Centro de Bienestar Institucional	2,0			6,0	10,0		1,0		5,8
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				11,0	13,0				12,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	14,0	17,0		13,0	11,7				13,2
Decanatura Facultad de Ingeniería	29,0	12,0	9,0	12,0	12,0	14,0	10,0		12,8
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				13,0	15,0		11,5		12,8
Decanatura Facultad Tecnológica		10,5		10,0	5,0		1,0		7,4
Defensor del Ciudadano		17,5	24,0	24,0	14,6	17,3	17,0		18,2
División de Recursos Físicos		9,5		5,0	9,0	14,0			9,4
División de Recursos Humanos			10,0	16,7					15,0
IDEXUD				14,0	15,0	5,0	1,0		8,8
Ingeniería Industrial				9,0					9,0
Instituto de Lenguas - ILUD				3,0			6,0		4,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI					6,0				6,0



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1,0			6,0	5,0			4,5
Oficina Asesora de Control Interno		5,7		14,0	8,0				7,9
Oficina Asesora de Planeación y Control			10,0			14,0			11,3
Oficina Asesora de Sistemas				4,0					4,0
Oficina Asesora Jurídica			14,0	10,0					12,0
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1,0					1,0	1,0		1,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,5		1,0	1,7		1,0	1,1		1,1
Rectoría	3,0	4,0			2,0	3,0		1,0	2,6
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación		14,0							14,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			14,0			21,0	10,0		13,8
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales						27,5			27,5
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			18,0	19,0		21,0	21,0		19,5
Secretaria General			14,0						14,0
SEGUIMIENTO PQRS	35,0	18,0	16,3	15,9	12,3	24,8	10,0		16,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control				29,0		17,0			25,0
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	42,0	10,5					8,5		16,0
Vicerrectoría Académica			27,0	7,3	3,0		4,4		7,4
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				13,0	10,0		10,0		11,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI							7,0		7,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				2,0	4,0				3,0
Administración Ambiental							5,0		5,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC							4,0		4,0
Maestría en Estudios Artísticos				20,0					20,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	34,0								34,0



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Matemáticas					36,0		9,0		22,5
Ingeniería Topográfica						15,0			15,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		14,0		2,8					5,0
Artes Musicales						1,0			1,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería							16,0		16,0
Artes Escénicas	11,0								11,0
Ingeniería Ambiental	14,0						9,0		11,5
Tecnología en Topografía				10,0					10,0
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria							5,0		5,0
Sección Biblioteca				9,0				15,0	12,0
Ingeniería Sanitaria				14,0					14,0
Especialización en Ingeniería de Software							8,0		8,0
Total general	14,5	10,7	13,3	12,8	11,1	15,4	1,3	8,0	2,8

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 septiembre de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dos (2) días y diecinueve (19) horas; en relación al mes anterior (agosto de 2019), el presente mes aumento en un (1) día el tiempo de respuesta.

Para el mes de septiembre doce (12) Unidades Académico-Administrativas sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia, esto debido a la situación que actualmente atraviesa la Universidad por 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 – Bogota 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 septiembre se presentaron ocho (8) casos de tramite por respuesta parcial.

El tiempo de respuesta de las peticiones asignadas a Seguimiento PQRS y Defensor el Ciudadano también se ha visto afectado puesto que corresponden a los usuarios que se encargan 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 las peticiones, una vez apruebe la respuesta de las dependencias competentes y estas cumplan con los atributos de respuesta, es decir sean coherentes, de fondo, cálidas y oportunas, 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 septiembre de 2019, ochocientos dos (802) ciudadanos informaron la localidad de los hechos. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Teusaquillo, Bosa y Ciudad Bolívar con el 18,07%, 16,26% y 14,60% de participación respectivamente.

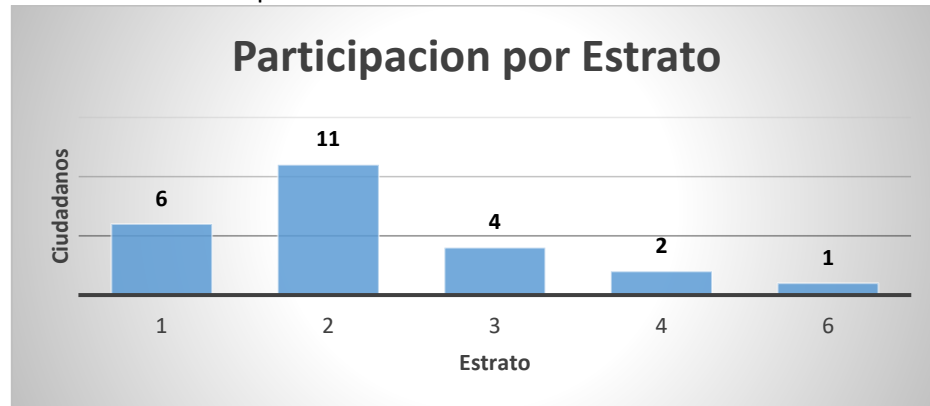
## 10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de septiembre de 2019, tan solo veinticuatro (24) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 2,2% 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 uno (1) con una mayor



participación de once (11) y seis (6) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos tres (1), cuatro (4) y seis (6).

**Grafico 5:**  
Acciones ciudadanas por estrato.

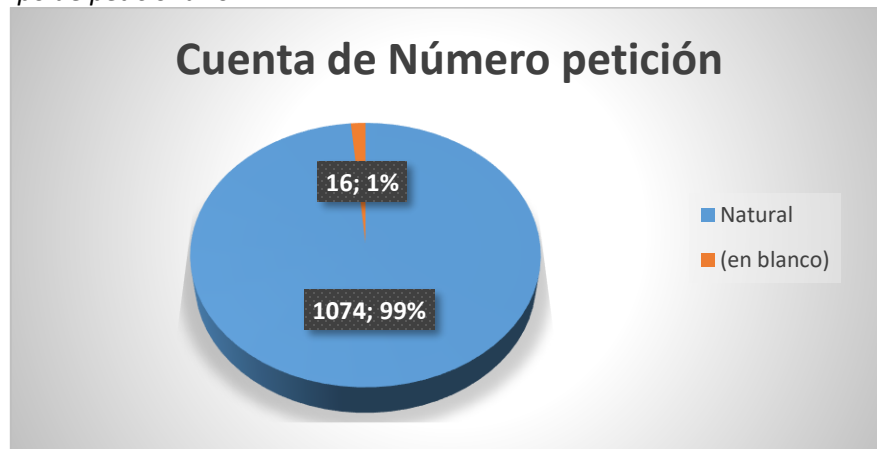


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## 11. Calidad del Requirente

Del total de mil noventa (1090) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de septiembre de 2019, mil setenta y cuatro (1074) acciones ciudadanas que representan el 98,54% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural” y el 1,46% correspondiente a dieciséis (16) ciudadanos fueron registradas como “anónimos” para un total del 100%.

**Grafico 5:**  
Tipo de peticionario.



Fuente: Elaboración propia 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 5:**  
*Calidad del requirente*

<b>Nombre Peticionario</b>	<b>Total de acciones ciudadanas</b>	<b>Porcentaje</b>
Anónimo	16	1,46%
Identificado	1074	98,54%
<b>TOTAL</b>	<b>1809</b>	<b>100%</b>

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



## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de septiembre disminuyó el número de acciones ciudadanas en el 66% en relación al mes de agosto de la presente vigencia, debido a que en el presente mes la OQRAC participó en cuatro (4) ferias universitarias menos que el mes de septiembre, lo que significa una frecuencia menor de registro de acciones ciudadanas, sin embargo tuvo un comportamiento similar en las tipologías en tanto que las solicitudes de acceso a la información tuvieron una participación del 94,80% del total de registros lo cual está directamente relacionado con los subtemas reiterativos del mes: “Admisión de Proyectos de Grado” y “Oferta Institucional” con una participación conjunta del 70,2%, 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. Las peticiones cerradas en el mes de septiembre 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 Atención al Ciudadano, Oficina de Quejas y Reclamos, Seguimiento PQRS y Defensor del Ciudadano) con 88,84% del total de las peticiones cerradas. El tiempo promedio de respuesta de todas las dependencias que hacen parte de la institución fue de 11,2 días lo que significa que en general y en su gran mayoría se cumplieron con los términos de ley 1755 de 2015, sin embargo, aumentaron las dependencias que sobrepasaron en promedio los Términos de Ley respecto al anterior periodo evaluado. Las localidades que más acciones ciudadanas presentaron fueron; Teusaquillo, Bosa y Ciudad Bolívar en su mayoría de estratos 2 y 1, sin embargo, se denota que los ciudadanos frecuentemente no brindan la información del estrato socio económico al cual hacen parte por lo que constantemente tenemos sesgo en la caracterización de ciudadanos atendidos.

El mes cierra con cuatro (4) acciones de periodos anteriores y cuarenta y seis (46) acciones del periodo actual en estado pendiente para cierre, se recomienda cerrar con prontitud y de manera óptima las cincuenta (50) acciones pendientes durante el siguiente mes de octubre, 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 mil noventa (1090) “acciones registradas” durante el mes de septiembre, se presentaron cuarenta y nueve (49) 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.