



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

Informe Mensual PQRS

Febrero de 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Marzo de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Febrero de 2019

Marzo 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:

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	6
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.....	9
10. Participación por Estrato y tipo Requirente.....	10
11. Calidad del Requirente	12
12. Conclusiones y Recomendaciones	12



1. Total de Acciones Ciudadanas Recibidas

Grafico 1:

Total Acciones Ciudadanas recibidas.



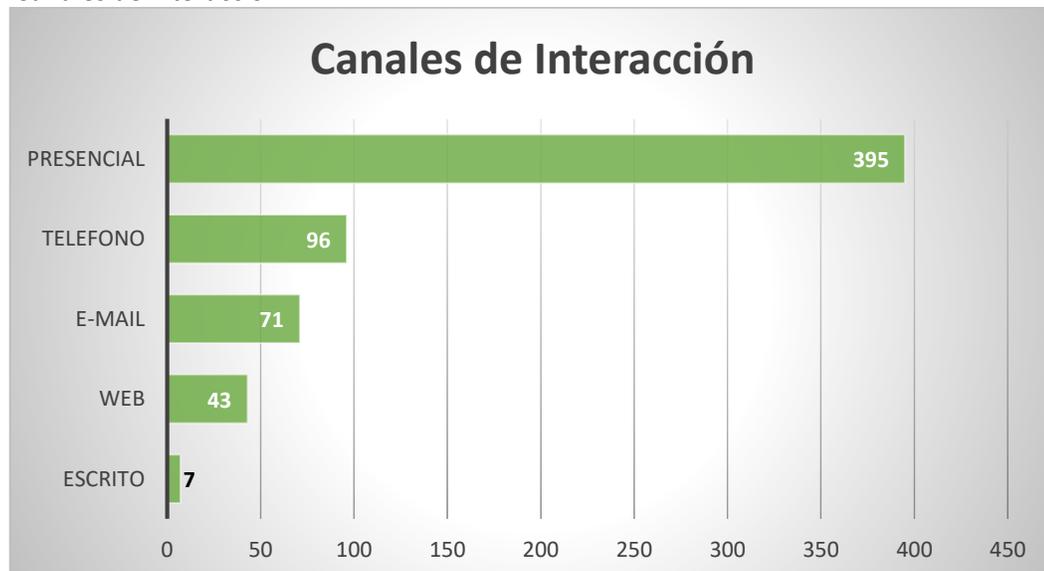
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de febrero de 2019 se recibieron un total de seiscientos doce (612) 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 Febrero de 2019, el cual representa el 64,54% 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 15,69% y 11,60% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las seiscientos doce (612) acciones ciudadanas recibidas en el mes de Febrero de 2019, quinientas treinta y siete (537) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 87,75 y treinta y cinco (35) corresponden a las tipologías de “Derecho de Petición de Interés Particular / general” correspondiente a una participación del 5,7%, veinte cinco (25) corresponden a la tipología de “Queja” con el 4% 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”, “Consulta” y “Solicitud de copia” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo se registraron 15 acciones ciudadanas.

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	465	76,0%
Cursos de idiomas y educación no formal	32	5,2%
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	20	3,3%
Calidad del servicio	20	3,3%
Presunto incumplimiento en la atención presencial, telefónica y virtual	13	2,1%
Total 5 Subtemas	550	89,9%
Otros Subtemas	62	10,1%
Total General	612	100,0%

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

En el mes de febrero de 2019, el subtema más representativo fue el de “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, con el 76% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y el 5,2% 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 “inscripción de proyectos de pregrado y posgrado” y “calidad del servicio” con 20 acciones ciudadanas correspondiente al 3,3% de participación en cada uno de los subtemas.

5. Total de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de febrero 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 Planeación Distrital y Dirección de Impuestos de Bogotá.

Número de Petición SDQS

292332019



6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de febrero de 2019, se recibieron dos (2) acciones ciudadanas referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, las cuales fueron clasificadas de esta forma erróneamente, registrada doble vez con el mismo asunto por canal “web” por dos ciudadanos registrados como “anónimo”.

Números de Petición SDQS

230542019

230552019

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	496	493	99,4%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	82	35	42,7%
División de Recursos Físicos	5	5	100,0%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	3	100,0%
Decanatura Facultad de Ingeniería	3	2	66,7%
Total 5 Primeras Dependencias	589	538	91,3%
Otros Dependencias	23	16	69,6%
Total General	612	554	90,5%

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

Del total de seiscientos doce (612) acciones ciudadanas recibidas en el mes de febrero de 2019, quinientas cincuenta y cuatro (554) correspondiente al 90,5% registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, fueron cerradas en el mes de febrero dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos, quedando 9,5% que corresponden a cincuenta y ocho (58) 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, dio respuesta a treinta y cinco (35) acciones equivalente al 42,68% del total recibidas en este usuario, asignó cuarenta y dos (42) acciones las cuales están siendo tramitadas por los competentes, y a cinco (5) de las acciones se solicitó ampliación de la información, para un total de ochenta y dos (82) acciones ciudadanas.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió cuatrocientas noventa y tres (493) acciones ciudadanas del total de cuatrocientas noventa y seis (496) acciones ciudadanas es decir el 99,4% 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
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	5	2	40,0%
IDEXUD	3	2	66,7%
Defensor del Ciudadano	3	3	100,0%
División de Recursos Humanos	3	3	100,0%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	2	100,0%
Total 5 Primeras Dependencias	16	12	75,0%
Otros Dependencias	16	15	93,8%
Total General	32	27	84,4%

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

Del total de treinta y dos (32) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores, en el mes de febrero de 2019, fueron cerrados veintisiete (27) requerimientos, los cuales representan el 84,4% del total de acciones ciudadanas pendientes registrados en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”.

Los cinco (5) requerimientos que aún están pendientes por cerrar de periodos anteriores corresponden a las dependencias de IDEXUD, ILUD, Rectoría, y dos (2) acciones están pendientes de ampliación por parte del ciudadano.

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	Total General
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	
Centro de Bienestar Institucional	3					0		1,5
Decanatura Facultad de Ingeniería			10		13	8		10,3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente					12			12,0
División de Recursos Físicos		11	6			13		9,4
División de Recursos Humanos		11		0				5,5
Instituto de Lenguas - ILUD						0		0,0
Oficina de Atención a la Ciudadanía				12	0	17	0	0,1
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano			0	0	0		0	0,0
Sección Biblioteca				12	5			8,5
Vicerrectoría Académica				3				3,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI							0	0,0
División de Recursos Financieros			2		4			3,0
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones				3				3,0
Oficina Asesora de Control Interno					0			0,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				5				5,0



Arte Danzario							4	4,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial							0	0,0
Total general	3	11	4,8	5,0	4	7,6	0,0	0,3

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

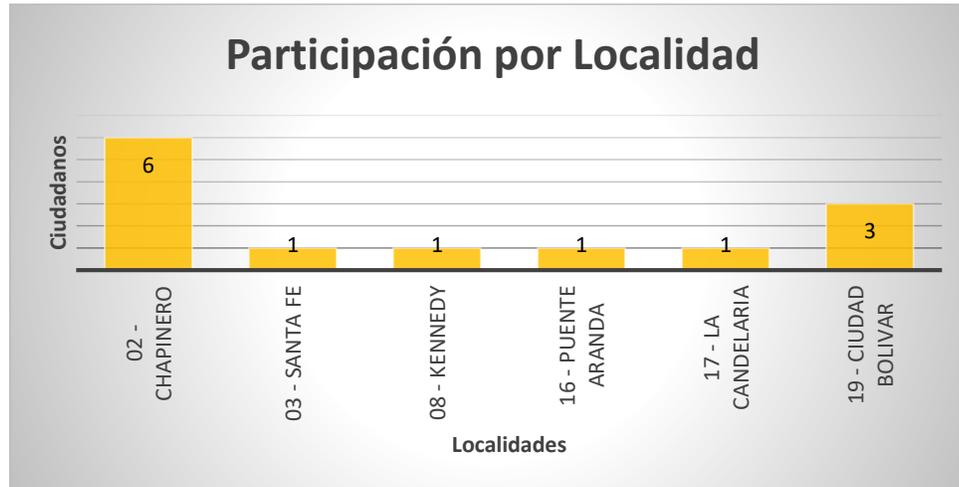
El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de febrero de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco (5) días y una (1) hora; en relación al mes anterior (enero de 2019) disminuyó un (1) día y ocho (8) horas.

Para el mes de febrero 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 doce (12) días y el promedio de respuesta en las tipologías se mantuvo por debajo de los once (11) días, en general las dependencias respondieron sus requerimientos en un tiempo mínimo como se puede ver en la tabla donde la Oficina Asesora de Control Interno, División de Recursos Humanos, Centro de Bienestar Institucional, OQRAC, CERI y Especialización en sistemas resolvieron sus requerimientos en menos de un día en promedio, lo cual es bastante significativo y de valor para la Universidad a nivel institucional y distrital. Podemos encontrar en la tabla que solo la Oficina de atención al ciudadano sobrepasó por dos (2) días los términos de ley en la tipología de reclamo siendo esta la única dependencia y tipología que afectó el vencimiento de términos, cabe resaltar que el vencimiento de términos en esta oficina es debido a que 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 aprueba que la respuesta de las dependencias competentes hayan dado una respuesta 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.

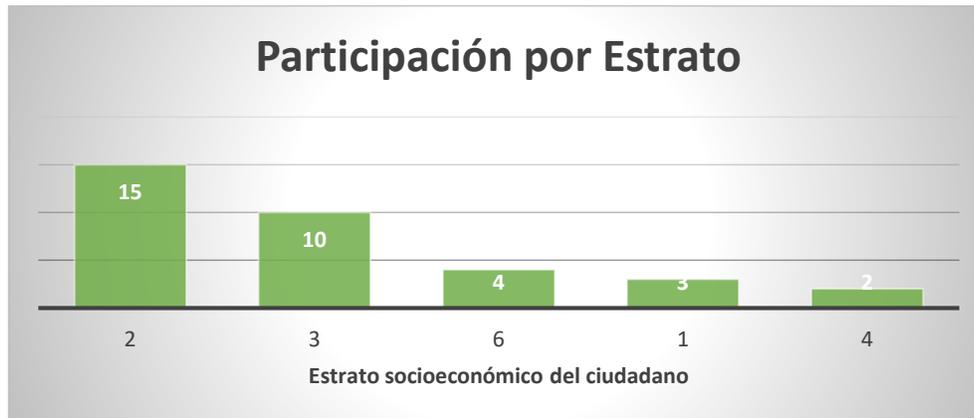
Del total de acciones ciudadanas registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de febrero de 2019, trece (13) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro de acciones ciudadanas fueron: Chapinero: seis (6) ciudadanos, y Ciudad Bolívar: tres (3) ciudadanos, mientras que en las localidades de Santa fe, Kennedy, Puente Aranda, La Candelaria registraron un (1) ciudadano por cada una.

10. Participación por Estrato y tipo Requirente

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de febrero de 2019, tan solo treinta y cuatro (34) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 5,5% 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 quince (15) y diez (10) ciudadanos cada uno y los estratos con menor participación fueron los estratos seis (6): cuatro (4) ciudadanos, uno (1): tres (3) ciudadanos y dos (2): dos (2) ciudadanos.



Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.



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

Del total de seiscientos doce (612) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de febrero de 2019, quinientas noventa (590) acciones ciudadanas que representan el 96,42% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 3,26% correspondiente a cuatro (20) ciudadanos fueron registradas como “anónimos”, y tres (3) usuarios como “persona jurídica” equivalente al 0,32% para un total del 100%.

Grafico 5:
Tipo de peticionario



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



11. Calidad del Requirente

Tabla 5:
Calidad del requirente

Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	20	3,3%
Identificado	592	96,7%
TOTAL	612	100%

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

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

• 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 seiscientos doce (612) acciones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha-SDQS” para el periodo febrero 2019, se puede establecer que cerraron quinientas cincuenta y cuatro (554) acciones ciudadanas, es decir que cincuenta y ocho (58) acciones quedaron pendientes por respuesta, se recomienda a los usuarios 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 a la Alta Dirección de la Universidad planear de manera eficaz la iniciación del proceso de Contratación de Prestación de Servicios, toda vez que la falta de personal disponible en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano durante los meses de Enero y febrero de 2019 afectó de manera considerable las estadísticas en el subtema de “Solicitud de Acceso a la Información”.
- Recomendamos a las dependencias intervinientes en la renovación del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO entre la Universidad Francisco José de Caldas Vs. la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., sean más eficientes, teniendo en cuenta que los trámites deben ser simplificados, ágiles y oportunos, esto debido a que en la renovación del presente período se inició a gestionar desde el mes de noviembre de 2018 logrando cerrar el proceso hasta el mes de febrero de 2019.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 las acciones de mejora, para minimizar las peticiones vencidas que según los términos de las dependencias de la Institución, vienen siendo 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 Barrios, toda vez que el reporte debería ser generado con la información puntualmente registrada.
- 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 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.