



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

Informe Mensual PQRS

Enero de 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C., Febrero de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Enero de 2019

Febrero 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

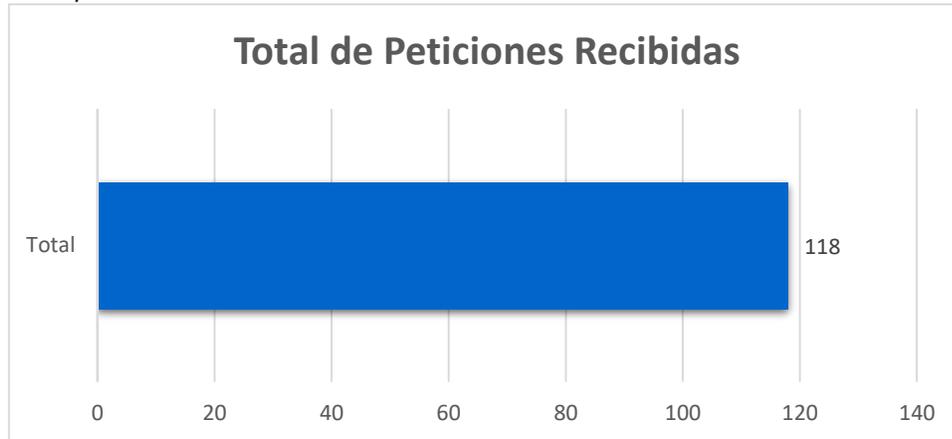
1.	Total de Peticiones Recibidas.....	3
2.	Canales de Interacción	3
3.	Tipología o Modalidades	4
4.	Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5.	Total de Peticiones Trasladas por no Competencia	5
6.	Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7.	Peticiones Cerradas del Periodo	6
7.1.	Periodo Actual	6
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	11
12.	Conclusiones y Recomendaciones	12



1. Total de Peticiones Recibidas

Grafico 1:

Total peticiones recibidas.



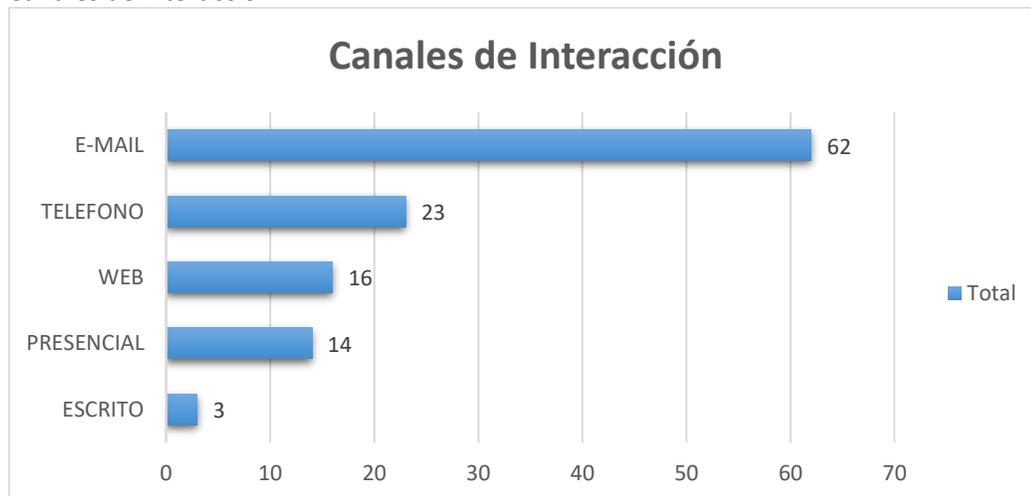
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de Enero de 2019 se recibieron un total de ciento dieciocho (118) 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

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 “Correo Electrónico” en el mes de Enero de 2019, el cual representa el 52,54% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, seguido por el canal telefónico y el canal Web, los cuales representan el 19,49% y 13,56% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Peticiones por tipología.



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

De las ciento dieciocho (118) acciones ciudadanas recibidas en el mes de Enero de 2019, noventa y uno (91) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 77% y diez (10) corresponden a la tipología de “Derecho de Petición Particular” lo cual representa el 8,47% del total de acciones ciudadanas registradas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)”.

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	38	32,2%



Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	21	17,8
Contratación bienes y servicios acuerdo 03 de 2015	9	7,6%
Calidad del servicio	7	5,9%
Matrícula de proyectos de pregrado y posgrado	6	5,1%
Total 5 Subtemas	81	68,6%
Otros Subtemas	37	31,4%
Total General	118	100,0%

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

En el mes de Enero de 2019, el subtema más representativo fue el de “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, con el 32,2% del 100% de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y el 17,8% del total de los registros corresponden al subtema “Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado” debido a las inquietudes que tuvieron los ciudadanos respecto a las próximas fechas de inscripción para el segundo semestre de 2019, ya que la aprobación y publicación del calendario académico 2019 en la Página Web Institucional tuvo algunas demoras por la incertidumbre del paro estudiantil.

De otro lado, el tercer subtema más reiterado con el 5,9% de participación; es decir siete (7) acciones ciudadanas registradas fueron realizadas por temas de “Contratación de bienes y servicios acuerdo 03 de 2015” estas peticiones tuvieron en común tipología de derechos de petición y solicitudes de acceso a la información debido a inquietudes que suscitaron los ciudadanos en cuanto a proyectos, servicios y bienes contratados y su avance durante finales del 2018.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el mes de Enero de 2019, no se presentaron traslados por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de Enero de 2019, se recibió una (1) petición referenciada como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

Números de Petición SDQS

57422019



El subtema de la petición **57422019** fue registrado por el ciudadano “Álvaro Vélez” a través de la Web, el tipo de petición trazado fue “denuncia por actos de corrupción” y se autodenomino dentro de esta petición como subtema “veeduría ciudadana”.

7. Peticiones Cerradas del Periodo

7.1.Periodo Actual

Tabla 2:
Peticiones cerradas periodo actual.

Subtema	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	Porcentaje
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	62	34	54,8%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	36	36	94,4%
Vicerrectoría Académica	4	4	100,0%
Instituto de Lenguas - ILUD	3	3	100,0%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	2	100,0%
Total 5 Primeras Dependencias	107	79	73,8%
Otros Dependencias	11	9	81,8%
Total General	118	88	74,6%

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

Del total de ciento dieciocho (118) peticiones recibidas en el mes de Enero de 2019, ochenta y ocho (88) correspondiente al 74,6% registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, fueron cerradas en el mes de enero dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos, quedando 25,4% que corresponden a 30 acciones ciudadanas pendientes de respuesta, esa incidencia se justifica por la vacancia Institucional y la anormalidad en la parte académica..

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 treinta y cuatro (34) peticiones equivalente al 54,8% del total de peticiones recibidas en este usuario, asignó veinticinco (25) peticiones las cuales están siendo tramitadas por los competentes, a tres (3) de las peticiones se solicitó ampliación de la información, para un total de sesenta y dos (62) peticiones.



La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió treinta y seis (36) peticiones del total de treinta y seis (36) peticiones es decir el 100% de las peticiones recibidas por esta oficina fueron gestionadas.

7.2 Períodos Anteriores

Tabla 3:

Peticiones cerradas periodo anterior.

Subtema	Total Requerimientos Pendientes De Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados De Periodos Anteriores	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	11	11	100,0%
Defensor del Ciudadano	7	7	100,0%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	5	3	60,0%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	2	100,0%
Vicerrectoría Académica	2	2	100,0%
Total 5 Primeras Dependencias	27	24	88,9%
Otros Dependencias	10	7	70,0%
Total General	37	32	86,5%

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

Del total de treinta y siete (37) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de Enero de 2019, fueron cerrados treinta y dos (32) requerimientos, los cuales representan el 86,5% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los cinco (5) requerimientos que aún están pendientes por cerrar de periodos anteriores corresponden a las dependencias de Oficina de Docencia, Especialización en Ingeniería de Software, Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control, Licenciatura en educación básica con énfasis en Matemáticas y Rectoría.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 4:
Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Dependencia	Consulta	Denuncia Actos De Corrupción	Derecho Petición Interés General	Derecho Petición Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La	Sugerencia	Felicitación	Total General
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	15		
Centro de Bienestar Institucional				0						0
Defensor del Ciudadano			25,7	21		19				23,4
División de Recursos Físicos				16						16
División de Recursos Humanos							3,5			3,5
IDEXUD				28						28
Instituto de Lenguas - ILUD						5	2	2		3
Oficina Asesora de Planeación y Control				8						8
Oficina Asesora Jurídica							5			5
Oficina de Atención a la Ciudadanía				28,6		37	1,1			6,9
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	0			8			0,05			0,2
Red de Datos UDNET							0			0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				18			8			13
Vicerrectoría Académica			10,6		13		5			9,1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera							5			5
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		8		10					8	8,5
Ingeniería Forestal				27						27
Artes Plásticas y Visuales							11			11
Tecnología en Topografía							9			9
Total general	0	8	19,3	20,9	13	27	1,2	2	8	6,4

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

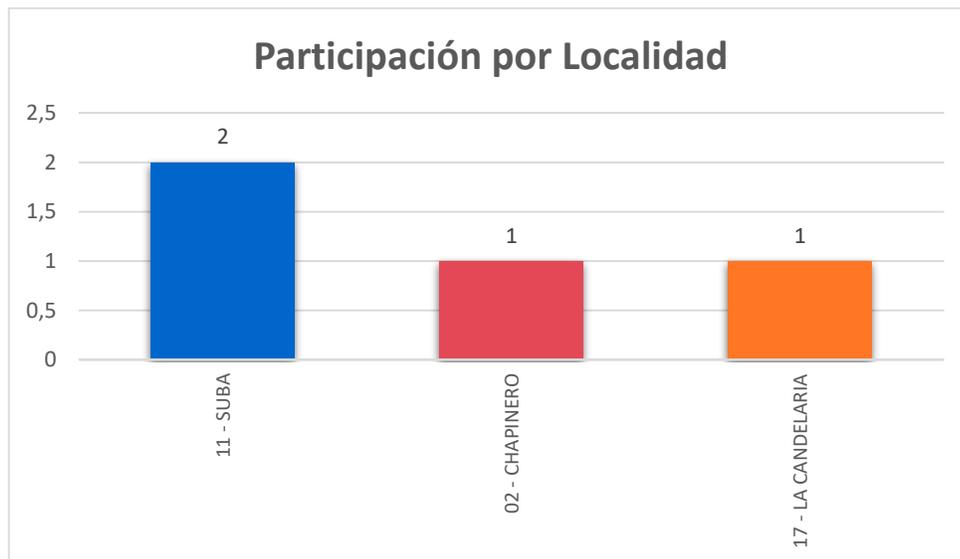


El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de enero de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de seis (6) días y (9) horas; en relación al mes anterior (diciembre de 2018) disminuyó cinco (5) días y veinte uno (21) horas.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicados en los términos estipulados por la Ley, en el mes de Enero de 2019 los derechos de petición de interés general superan los términos legales en cuatro punto tres (4,3) días, derechos de petición de interés particular en cinco punto nueve (5,9) días y Reclamos en nueve (9) días, este aumento en tiempos de las tipologías y en relación con las dependencias que sobrepasaron el promedio de tiempos de gestión en términos de Ley fueron la División de Recursos físicos, Artes plásticas y audiovisuales, IDEXUD, Ingeniería Forestal, y el Defensor del Ciudadano. Es importante reiterar la justificación del término adicional al usuario Defensor del Ciudadano en la consolidación, dada la situación que se presenta en las dependencias a las respuestas emitidas, las que de un lado no cumplen con los criterios que demanda la ley: De fondo, coherencia, calidez entre otros, 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.

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



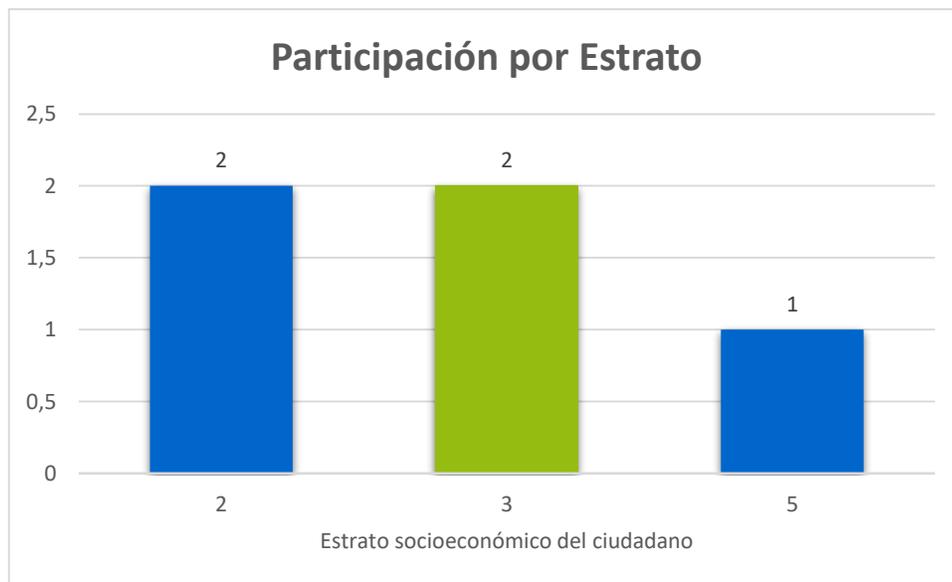
Del total de peticiones registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” en el mes de Enero de 2019, solo cuatro (4) ciudadanos informaron la localidad de registro las cuales fueron: Suba (2) ciudadanos, Chapinero (1) ciudadano, la candelaria (1) ciudadano.

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 Enero de 2019, tan solo cinco (5) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo los estratos socioeconómicos tres (3) y dos (2) con una participación de dos (2) registros cada uno y el estrato cinco (5) con una (1) participación.

Grafico 5:

Peticiones por estrato.



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

Del total de ciento dieciocho (118) peticiones recibidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de Enero de 2019, ciento once (111) peticiones que representan el 94,06% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural”, el 3,38% correspondiente a cuatro (4) ciudadanos fueron registradas como “anónimos”, y tres (3) usuarios como “persona jurídica” equivalente al 2,5% 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 Peticiones	Porcentaje
Anónimo	4	3,4%
Identificado	114	96,6%
TOTAL	118	100%

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

Del total de peticiones recibidas en el mes de Enero de 2019, se observa que el 96,6% corresponden a ciudadanos identificados y 3,4 % corresponde a registros anónimos.



12. Conclusiones y Recomendaciones

- El porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de períodos anteriores disminuyó a un 86,5% respecto al 91,2% registrado en el mes inmediatamente anterior (diciembre), se proyecta aumentar el nivel de cumplimiento al 100% en este ítem, buscando estrategias de compromiso Institucional con la transparencia y el Derecho Fundamental de Petición haciendo un llamado desde la alta dirección a las dependencias de la Universidad y con el seguimiento continuo de la OQRAC.
- De acuerdo a las ciento dieciocho (118) acciones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha- SDQS” para el periodo Enero 2019, solo se cerraron ochenta y ocho (88) peticiones es decir que treinta (30) peticiones quedaron pendientes por respuesta esto debido a que en la mayoría de las dependencias de la Universidad Francisco José de Caldas hasta finales de enero fue posible la contratación del personal para responder estas peticiones, lo que también generó aumento de tiempos de respuesta sobrepasando los Términos de Ley establecidos para solución de dichas peticiones según tipología sin embargo se espera que al período de febrero todas las peticiones de este periodo sean solucionadas en los primeros días del mes.
- Un incidente que viene afectando los tiempos de respuesta, ha sido la actualización de la plataforma “Bogotá Te Escucha”- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que a la fecha aún no se cuenta con la optimización de las necesidades para generar los informes. Este proceso se ha evidenciado en las reuniones permanentemente.
- Para el mes de enero de 2019 el registro de acciones ciudadanas disminuyó notablemente debido a las demoras en contratación de personal capacitado para atender los puntos de atención en las facultades de Ciencias y Educación, Tecnológica y la Sede de Bosa Porvenir, donde tiene presencia la OQRAC; además la ausencia de los dos (2) puntos de atención en el SUPER CAD y SUPERCAD SUBA debido a los obstáculos en el trámite y finalmente la aprobación a través del SECOP II de la celebración del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO entre la Universidad Francisco José de Caldas Vs. la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.; tampoco se participó en ninguna feria ni evento, hecho que hizo decrecer las acciones ciudadanas de “Solicitud de acceso a la información” afectando representativamente el alcance en la gestión de acercamiento de la Institución a la ciudadanía y en consecuencia el registro de acciones ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”.
- Los canales de atención con mayor frecuencia para el mes de enero atípicamente fue el correo electrónico, el canal telefónico y Web puesto que durante este periodo solo hubo atención



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



presencial en la sede administrativa donde se atendieron catorce (14) acciones ciudadanas y las demás acciones ciudadanas en su mayoría se manejaron por canales virtuales.

- Se insistirá 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.
- 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, para lo cual la OQRAC realizará mejoras en sus procesos para registrar esta información especialmente en las atenciones presenciales.
- Sugerimos que en 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 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 hace necesario que el reporte de la Plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” 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.