



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

Informe Mensual PQRS

Diciembre de 2018

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

Bogotá D.C., Enero de 2018



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Diciembre de 2018

Enero de 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



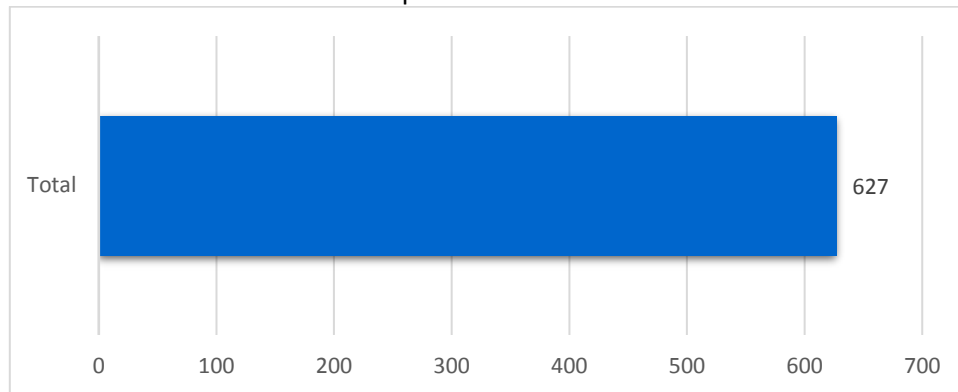
Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| 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. Periodos 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.

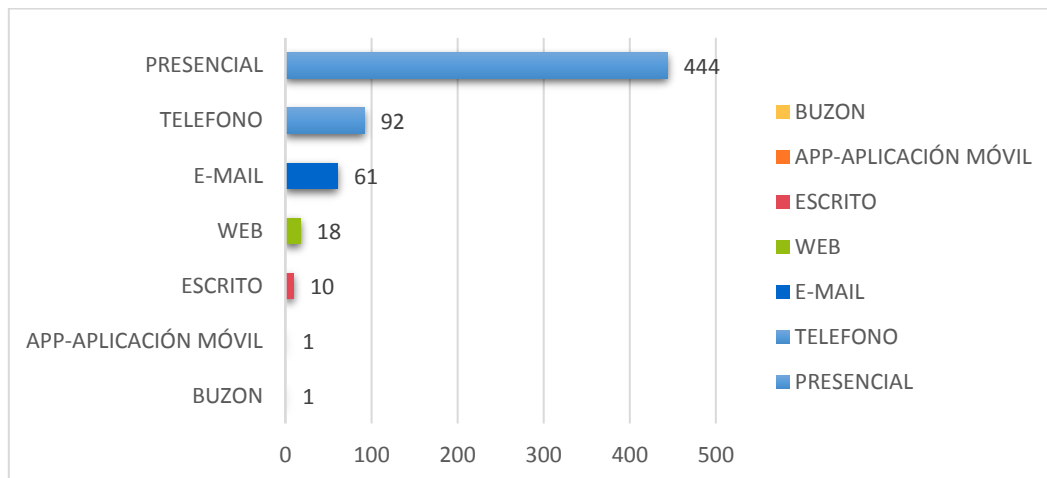


Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

En el mes de Diciembre de 2018 se recibieron un total de seiscientos veinte siete (627) 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.



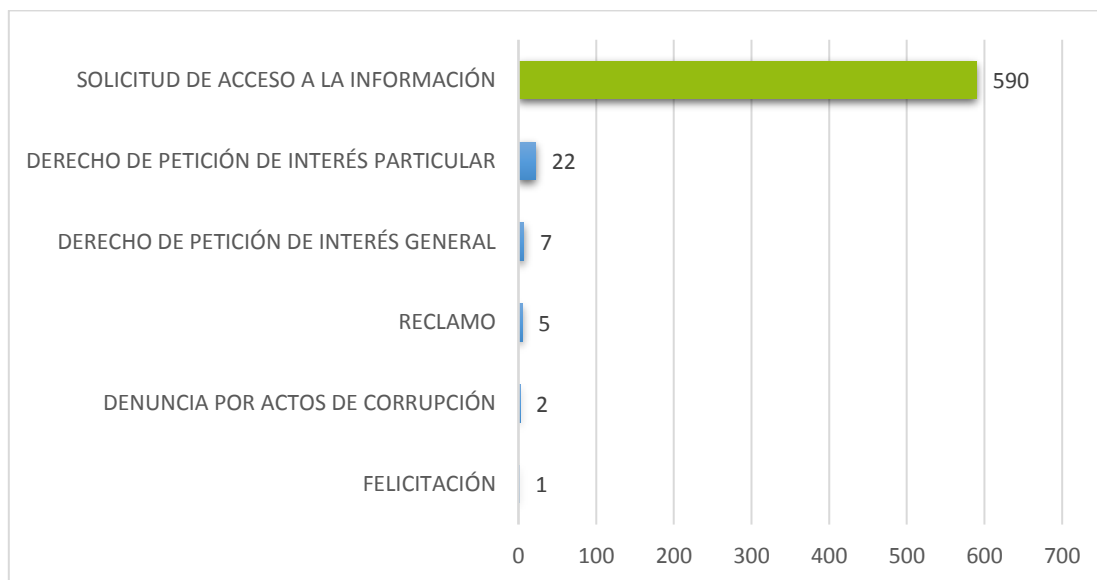
Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."



El canal de favoritismo de los ciudadanos es el presencial en el mes de diciembre de 2018, el cual representa el 70,8% 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 14,7% y 9,7% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:
Peticiones por tipología.



Fuente: Elaboración propia con datos de “Reporte de gestión Peticiones Diciembre” de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”

De las seiscientos veinte siete (627) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2018, quinientas noventa (590) peticiones corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 94,1% del total de peticiones y veinte dos (22) peticiones corresponden a la tipología de “Derecho de Petición Particular” lo cual representa el 3,5% del total de acciones ciudadanas registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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 | 522 | 83,3% |
| Cursos de idiomas y educación no formal | 29 | 4,6% |
| Proyectos curriculares de pregrado y posgrado | 13 | 2,1% |
| Convenios interadministrativos, interinstitucionales y de cooperación | 11 | 1,8% |
| Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado | 9 | 1,4% |
| Subtotal de los anteriores 5 subtemas | 584 | 93,1% |
| Otros Subtemas | 43 | 6,9% |
| Total General | 627 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

En el mes de Diciembre de 2018, el subtema más representativo fue el de "Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado", con el 83,3% del total de peticiones registradas en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones", esto debido a la temporada de proceso de admisión y las dudas que suscitaron a los estudiantes por la afectación en los términos del calendario académico, debido al movimiento estudiantil de los últimos meses.

Por otro lado, el 4.6% del total de los registros corresponden al subtema "Cursos de idiomas y educación no formal" hecho este que se analiza en aquellos aspirantes que buscan una alternativa, al no lograr el acceso a la Educación Formal.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el mes de diciembre 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 diciembre de 2018, 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

3062892018

El subtema de la petición 3062892018 fue registrado por un ciudadano "anónimo" a través de la Web, el tipo de petición trazado fue "denuncia por actos de corrupción" y se autodenomino erradamente 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 Atención a la Ciudadanía | 538 | 538 | 100,0% |
| Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano | 73 | 42 | 57,5% |
| Vicerrectoría Académica | 4 | 4 | 100,0% |
| Ingeniería Forestal | 2 | 0 | 0,0% |
| Secretaría General | 1 | 1 | 100,0% |
| Subtotal de las 5 Primeras Dependencias | 618 | 585 | 94,7% |
| Otros Dependencias | 9 | 5 | 55,6% |
| Total General | 627 | 590 | 94,1% |

Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

Del total de seis cientos veinte siete (627) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2018, quinientas noventa (590) peticiones que representan el 94,1% 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, quedando 5.9% que corresponden a 37 peticiones pendiente de respuesta.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió quinientas treinta y ocho (538) peticiones del total de quinientas treinta y ocho (538) peticiones es decir el 100% de las peticiones recibidas por esta oficina fueron gestionadas. Lo que representa el 85,8% del total de las seis cientos veinte siete (627) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2018. Es importante advertir que las peticiones recibidas fueron atendidas en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

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 cuarenta y dos (42) peticiones equivalente al 57,5% del total de peticiones recibidas en este usuario, asignó veinticinco (25) peticiones las cuales están siendo tramitadas por los competentes, dos (2) peticiones quedaron abiertas pendientes de asignación (ingresaron el 28 y 31.12.2018), a tres (3) de las peticiones se solicitó ampliación de la información y una (1) petición fue cancelada por no petición, para un total de setenta y tres (73) peticiones.



7.2 Períodos Anteriores

Tabla 3:
Peticiones cerradas periodo anterior.

| Subtema | Total requerimientos pendientes | Total requerimientos cerrados | Porcentaje |
|---|------------------------------------|----------------------------------|------------|
| Oficina de Atención a la Ciudadanía | 7 | 7 | 100,0% |
| Defensor del Ciudadano | 5 | 5 | 100,0% |
| Vicerrectoría Académica | 4 | 4 | 100,0% |
| Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios | 2 | 2 | 100,0% |
| División de Recursos Físicos | 1 | 1 | 100,0% |
| Total 5 Primeras Dependencias | 19 | 19 | 100,0% |
| Otros Dependencias | 15 | 12 | 80,0% |
| Total General | 34 | 31 | 91,2% |

Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

Del total de treinta y cuatro (34) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de diciembre de 2018, fueron cerrados treinta y un (31) requerimientos, los cuales representan el 91,2% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los 3 requerimientos que aún están pendientes por cerrar de periodos anteriores corresponden a las dependencias de Especialización en Ingeniería de Software, Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control y Rectoría.

8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.



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

| Dependencias | Denuncia por actos de | Derecho de petición de interés | Derecho de petición de interés | Queja | Reclamo | Solicitud de acceso a la información | Felicitación | Total general |
|---|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------|-------------|--------------------------------------|--------------|---------------|
| Términos Legales Ley 1755 Art. 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | |
| Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales | 23 | | | | | | | 23 |
| Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC | | 19 | | | | | | 19 |
| División de Recursos Humanos | | 19 | | | | | | 19 |
| División de Recursos Físicos | | 10 | 21 | | | | | 16 |
| Defensor del Ciudadano | | | | 19 | 15 | | 9 | 15,5 |
| Artes Plásticas y Visuales | | | 14 | | | | | 14 |
| IDEXUD | | 11 | 16 | | 13 | | | 13 |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía | | 14 | 12,7 | | | | | 13 |
| Administración Deportiva | | 13 | | | | | | 13 |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | | 14 | 11 | | | | | 13 |
| Decanatura Facultad de Ingeniería | | 12 | | | 13 | | | 13 |
| Rectoría | | 12 | | | | | | 12 |
| Decanatura Facultad Tecnológica | | 12 | | | | | | 12 |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | | 11 | | | | | | 11 |
| División de Recursos Financieros | | | | | | 11 | | 11 |
| Secretaría General | | 19 | 6,5 | | | | | 10,6 |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente | 19 | 2 | | | | | | 11 |
| Vicerrectoría Académica | | 27,5 | 8 | | 14 | 4 | | 10,5 |
| Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios | 14 | 6 | | | | | | 10 |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | 10 | | | | 10 | | 10 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | 8 | | | | | 8 |
| Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales | | | 6 | | | | | 6 |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS | | | | | | 6 | | 6 |
| Oficina Asesora de Planeación y Control | | 5 | | | | | | 5 |
| Total general | 18,6 | 13,4 | 10,5 | 19 | 13,3 | 6,1 | 9 | 12,1 |



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



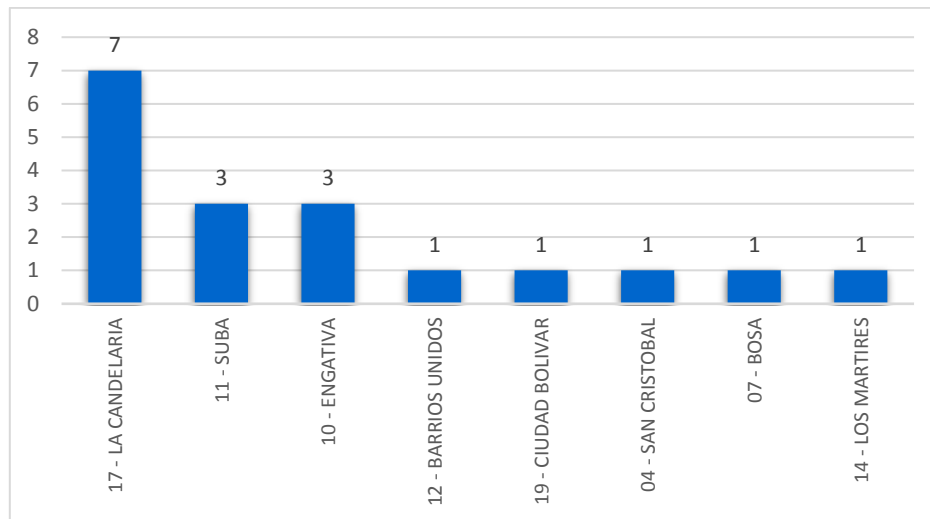
Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de diciembre de 2018 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de doce (12) días y cuatro (4) horas; en relación al mes anterior (Noviembre de 2018) aumento un (1) día y veintitrés (23) 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 diciembre de 2018 las denuncias por actos de corrupción superan los términos legales en tres punto seis (3,6) días y las quejas en cuatro (4) días. Es importante reiterar la justificación del término adicional al usuario Defensor del Ciudadano en la consolidación de respuestas, 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 con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

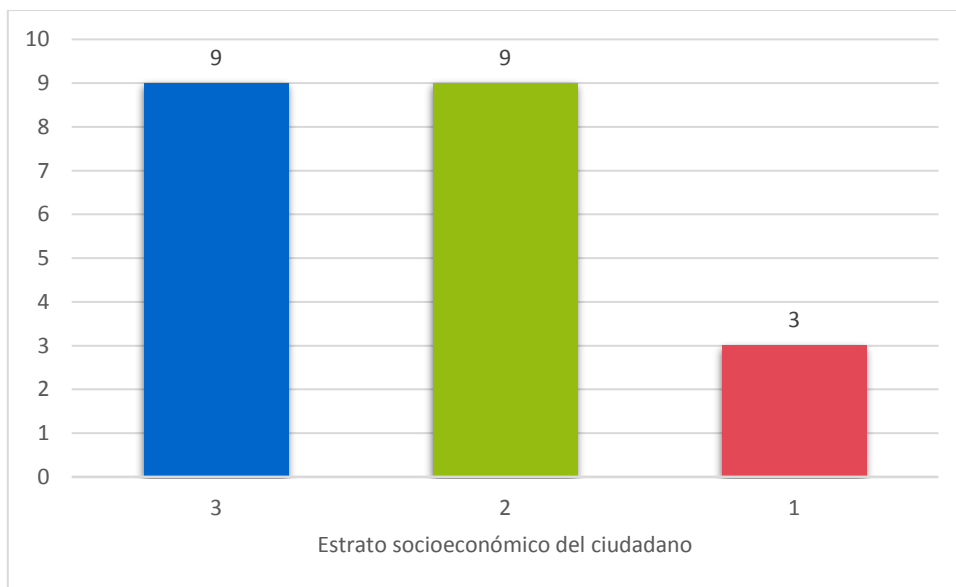
Del total de peticiones registradas a través de la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" en el mes de diciembre de 2018, solo dieciocho (18) ciudadanos informaron la localidad de registro, en donde la localidad "La Candelaria" registra mayor participación.



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 diciembre de 2018, tan solo veinte un (21) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico tres(3) y dos (2) el de mayor participación.

Grafico 5:
Peticiones por estrato.



Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

Del total de seis cientos veintisiete (627) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2018, seis cientos veinte (620) peticiones, que representan el 99,2% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el 98.9%, fueron registradas como persona natural, cinco (5) como usuario anónimo equivalente al 0,08 % y dos (2) como usuario de persona jurídica equivalente al 0,03 % para un total del 100%.



Grafico 5:
Tipo de peticionario



Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

11. Calidad del Requirente

Tabla 5:
Calidad del requirente

| Nombre Peticionario | Total de Peticiones | Porcentaje |
|---------------------|---------------------|-------------|
| Anónimo | 5 | 0,8% |
| Identificado | 622 | 99,2% |
| TOTAL | 627 | 100% |

Fuente: Elaboración propia con datos de "Reporte de gestión Peticiones Diciembre" de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

Del total de peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2018, se observa que el 99,2% corresponden a ciudadanos identificados y 0,8 % corresponde a registros anónimos.



12. Conclusiones y Recomendaciones

- El porcentaje de requerimientos cerrados pendientes de períodos anteriores aumento a un 91,2% respecto al 89,2% registrado en el mes inmediatamente anterior (noviembre), se proyecta cumplir el 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.
- Otro incidente que ha afectado 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.
- Al establecer que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de la Oficina de quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ha proyectado implementar puntos de atención en cada una de sus Facultades, es por ello que a hoy se cuenta con tres (3) puntos adicionales, desde que se inició el proceso de adopción de la plataforma “Bogotá Te Escucha” – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, impacto que se ha visto reflejado en las estadísticas del acercamiento del ciudadano.
- Se insistirá a la Oficina Asesora de Control Interno de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, el acompañamiento en las acciones para minimizar la 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, lo cual debe ser tenido en cuenta por los administradores de la plataforma “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, ya que se puede notar un sesgo amplio en la cuantificación de la información generando un ítem del informe con un porcentaje mínimo de aplicación el cual no tiene mayor relevancia en los resultados.
- 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 y 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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.