



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

Informe Mensual PQRS

Mayo de 2019

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

Bogotá D.C., Junio de 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Mayo de 2019

Junio 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 (E)

Camilo Andrés Bustos Parra

Elaboración y acopio de información:

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



Tabla de contenido

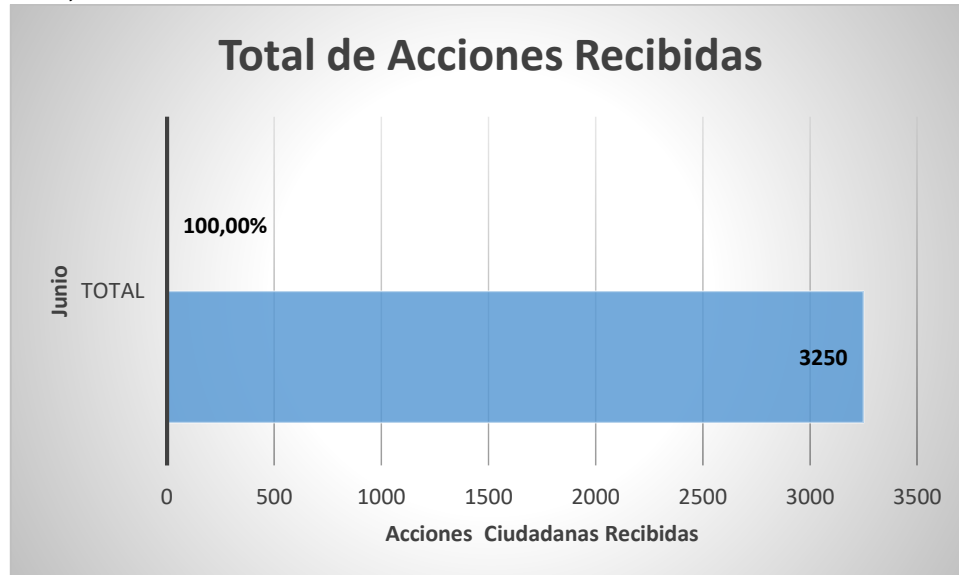
1. Total, de Acciones Ciudadanas Recibidas.....	3
2. Canales de Interacción	3
3. Tipología o Modalidades	4
4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.....	4
5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia	5
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas	5
7. Acciones Ciudadanas Cerradas del Periodo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



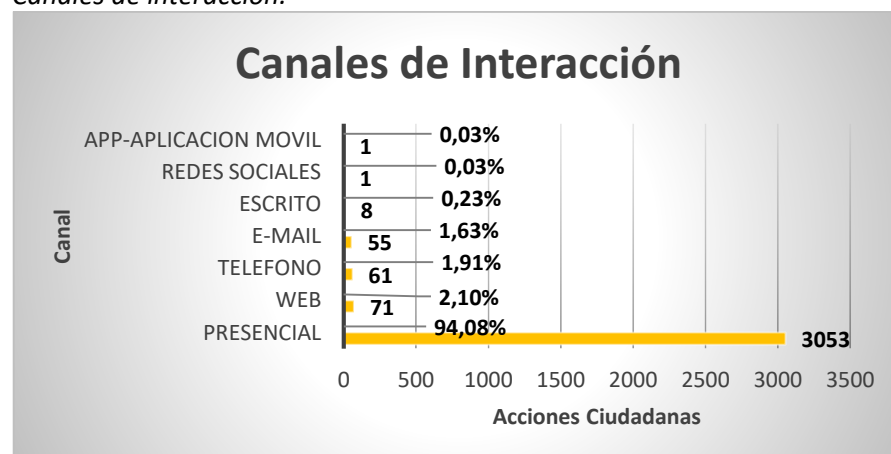
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de mayo de 2019 se recibieron un total de tres mil doscientas cincuenta (3250) 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

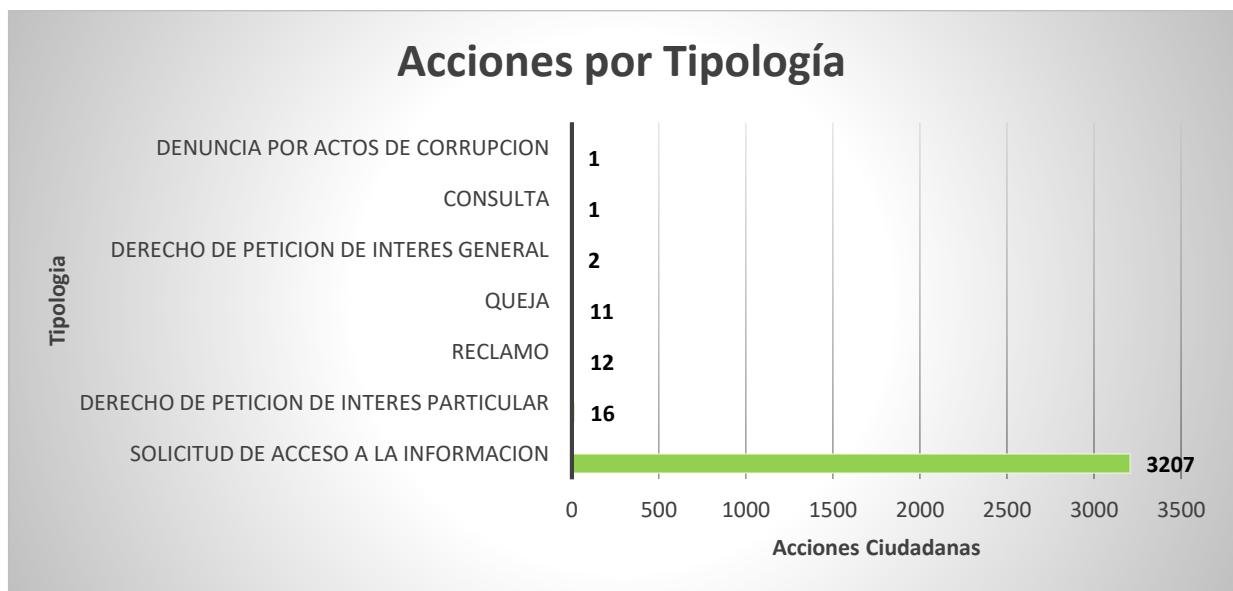


El canal de interacción de mayor elección por los ciudadanos fue el “Presencial” en el mes de mayo de 2019, el cual representa el 94,08% del total de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 2,10% y 1,90% respectivamente.

3. Tipología o Modalidades

Grafico 3:

Acciones ciudadanas *por tipología*.



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

De las tres mil doscientos cincuenta (3250) acciones ciudadanas recibidas en el mes de mayo de 2019, tres mil doscientos siete (3207) corresponden a la tipología de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 98,72%, dieciséis (16) corresponden a la tipología Petición de Interés Particular”, doce (12) corresponden a la tipología de “Reclamo”, once (11) a “Queja”, en este periodo la participación de las demás tipologías como lo son: “Derecho de Petición de Interés General”, “Denuncia por actos de Corrupción” y “Consulta” fue mínima en tanto que de estas tipologías solo registro una participación menor al 0,06% por tipología..

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso



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

Subtema	Total	Porcentaje
OFERTA INSTITUCIONAL	2177	64,4%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	810	24,0%
CALIDAD DEL SERVICIO	151	4,5%
EVENTOS ACADemicOS LOCALES NACIONALES E INTERNACIONALES	116	3,4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	32	0,9%
Total 5 Subtemas	3286	97,2%
Otros Subtemas	95	2,8%
Total General	3381	100,0%

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

En el mes de mayo de 2019, el subtema más representativo fue el de “Oferta Institucional”, con el 64,4% del 100% de acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”, el 24% del total de los registros corresponden al subtema “Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado”, y el tercer subtema más reiterado fue “Eventos Académicos Locales Nacionales e Internacionales” con un 4,5% de participación.

En total se obtiene un total de tres mil trescientas ochenta y una acciones (3381) tomando como referente y momento de gestión las acciones ciudadanas que obtuvieron una respuesta definitiva y de fondo a la solicitud realizada por el ciudadano.

5. Total, de Acciones ciudadanas Trasladas por no Competencia

En el mes de mayo de 2019, se presentó (1) traslado por no competencia en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, la petición fue trasladada a la Secretaría de Educación del Distrito quien era la entidad competente para resolver dicha petición.

Número de Petición SDQS

1241332019

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de mayo de 2019, se recibió una (1) acción ciudadana referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS”.

Número de Petición SDQS

1092462019



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	3111	3	3114
Seguimiento PQRS	29	10	39
Oficina Asesora de Planeación y Control	23		23
Vicerrectoría Académica	20	2	22
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	21		21
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	13	5	18
Rectoría	15	1	16
División de Recursos Físicos	14	2	16
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	14		14
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	11	1	12
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	7		7
Decanatura Facultad Tecnológica	7		7
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	4	2	6
División de Recursos Humanos	3	3	6
Oficina Asesora de Control Interno	3	2	5
Centro de Bienestar Institucional	5		5
Decanatura Facultad de Ingeniería	5		5
Secretaría General	4		4
Defensor del Ciudadano		4	4
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3
Ingeniería Forestal	3		3
Instituto de Lenguas - ILUD	2	1	3
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	2		2
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	2		2
IDEXUD	2		2
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2		2
Tecnología en Topografía	2		2
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	2		2
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	2		2



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ingeniería Topográfica	1	1	
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	1	
Coordinación de Laboratorios Facultad Artes ASAB	1	1	
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	1	1	
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	
Academia Luis A. Calvo	1	1	
Oficina Asesora de Sistemas	1	1	
Artes Musicales	1	1	
Licenciatura en Física	1	1	
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1	
Oficina de Docencia	1	1	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	1	1	
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	1	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	1	1	
Total general	3337	44	3381

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

Periodo Actual

Del total de tres mil doscientas cincuenta (3250) acciones ciudadanas registradas en el periodo del mes de mayo se cerraron con respuesta definitiva tres mil trescientas treinta y siete (3337) lo que significa que algunas de las acciones ciudadanas fueron asignadas a más de una dependencia para su gestión y por ello se obtuvieron ochenta y siete (87) cierres con respuesta definitiva más de las peticiones inicialmente registradas.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió tres mil ciento once (3111) acciones ciudadanas del total de tres mil trescientos treinta y siete (3337) acciones ciudadanas es decir el 93,22% del total de las acciones respondidas por respuesta definitiva.

Periodo Anterior

Al periodo de mayo quedaron 34 acciones ciudadanas pendientes para cierre de periodos anteriores, a las cuales de acuerdo a las asignaciones a dependencias competentes le correspondían setenta y un (71) cierres definitivos de los cuales fueron realizados cuarenta y cuatro (44), generando el cierre definitivo de veintitrés (23) peticiones pendientes de periodos anteriores, lo que deja para el siguiente periodo once (11) peticiones pendientes por cierre de periodos anteriores y veinte siete (27) respuestas definitivas por gestionar entre las dependencias competentes de dichas peticiones.

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 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 de Ley	30	15	15	15	15	15	10	
Academia Luis A. Calvo							5,0	5,0
Artes Musicales							8,0	8,0
Centro de Bienestar Institucional				1,0			1,0	1,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				12,0			8,0	8,7
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI							1,0	1,0
Coordinación de Laboratorios Facultad Artes ASAB							26,0	26,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad							8,0	8,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB							6,9	6,9
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				1,0			10,9	10,2
Decanatura Facultad de Ingeniería							8,0	8,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			1,7	10,0			7,3	6,1
Decanatura Facultad Tecnológica					8,0	2,0	9,4	8,1
Defensor del Ciudadano			39,0	19,0			32,0	27,3
División de Recursos Físicos		8,0	7,0		7,0		4,0	4,6
División de Recursos Humanos				10,0	12,0			10,3



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo							6,0	6,0
IDEXUD							8,0	8,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				13,0				13,0
Ingeniería Forestal			10,0	7,0			8,0	8,3
Ingeniería Topográfica				19,0				19,0
Instituto de Lenguas - ILUD				12,0			8,0	9,3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS				3,0				3,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				9,0				9,0
Licenciatura en Física							7,0	7,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		10,5						10,5
Oficina Asesora de Control Interno		10,0		9,7	13,0			10,4
Oficina Asesora de Planeación y Control					11,0		6,8	7,0
Oficina Asesora de Sistemas							1,0	1,0
Oficina Asesora Jurídica				12,0			7,0	10,3
Oficina de Atención a la Ciudadanía				29,0		3,0	1,0	1,0
Oficina de Docencia							2,0	2,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano				3,5	1,0	1,0	1,1	1,3
Rectoría				82,0	6,0		3,5	13,6
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación							1,0	1,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				15,0				15,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				28,0				28,0
Secretaría General							7,0	7,0
Seguimiento PQRS	12,0	21,0	10,7	13,3	10,3	8,0	10,3	11,5
Tecnología en Topografía						1,0	7,0	4,0



Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción				32,0				32,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							4,0	4,0
Vicerrectoría Académica	7,0			16,0			8,2	8,4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		20,0		13,4			15,4	15,1
Total general	8,7	13,3	10,3	15,5	8,0	3,3	1,4	1,7

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 mayo de 2019 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de un (1) día y diecisiete (17) horas; en relación al mes anterior (abril de 2019) disminuyó tres (3) días y seis (6) horas.

Para el mes de mayo 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 diez (10) días.

En cuanto a las dependencias que sobrepasaron los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia se muestra que la Coordinación de Laboratorios de Artes, el Defensor del Ciudadano, Ingeniería Topográfica, Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Vicerrectoría Académica y Administrativa fueron quienes tardaron más tiempo en responder afectando claramente el tiempo de respuesta de las peticiones correspondientes al Defensor el Ciudadano quien 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 apruebe la respuesta de las dependencias competentes de forma 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 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.

En términos de Tipología el Derecho de Petición de Interés Particular fue en promedio el de mayor tiempo de gestión sobrepasando los términos de Ley con quince coma quince (15,15) días.

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.

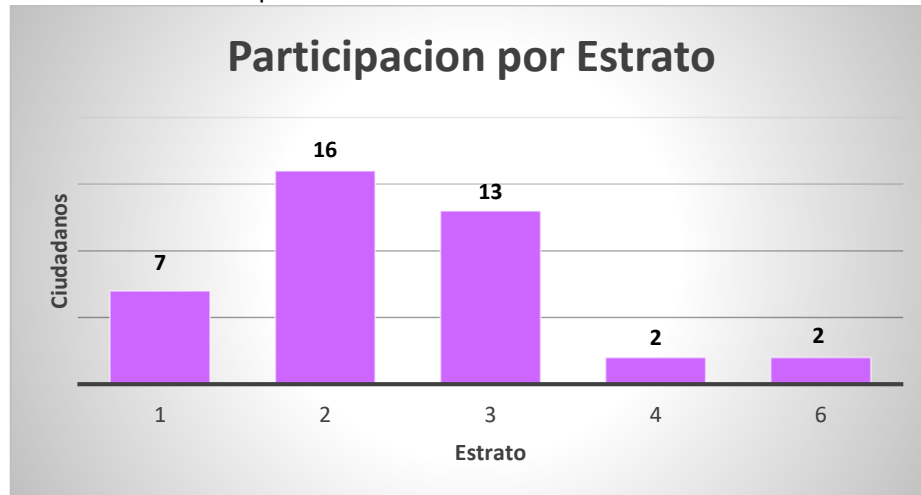
Del total de acciones ciudadanas registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” en el mes de mayo de 2019, tres mil cien (3100) ciudadanos informaron la localidad. Las localidades de mayor registro en acciones ciudadanas fueron: Teusaquillo, Ciudad Bolívar y Bosa con el 63,79%, 14,81% y 8,25% de participación respectivamente.

10. Participación por Estrato:

Del total acciones ciudadanas registradas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de mayo de 2019, tan solo cuarenta (40) ciudadanos brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen es decir que solo el 1,23% 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 dieciséis (16) y trece (13) ciudadanos respectivamente y los estratos con menor participación fueron los estratos uno (1): siete (7) ciudadanos y cuatro (4) y seis (6): dos (2) ciudadanos cada uno.



Grafico 5:
Acciones ciudadanas por estrato.



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

11. Calidad del Requirente

Del total de tres mil doscientas cincuenta (3250) acciones ciudadanas recibidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” en el mes de mayo de 2019, tres mil doscientas treinta (3230) acciones ciudadanas que representan el 99,42% corresponden a ciudadanos registrados como “persona natural” y el 0,58% correspondiente a veinte (20) 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

Nombre Peticionario	Total de acciones ciudadanas	Porcentaje
Anónimo	20	0,58%
Identificado	3230	99,42%
TOTAL	1003	100%

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



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Analizadas las tres mil doscientas cincuenta (3250) acciones ciudadanas registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha- SDQS” para el periodo de mayo 2019, donde el 98,07% pertenecen a la tipología de solicitud de acceso a la información las cuales obtuvieron un tiempo promedio de gestión de 1,4 días causaron que el promedio de tiempo de gestión general de las tipologías redujera en un alto nivel en relación a la gestión realizada en el mes de abril.
- Se concluye que a partir de la implementación en marzo del 2019 del Informe de Gestión de Seguimiento a Peticiones Pendientes por Vencer con corte al día 20 de cada mes y la gestión que se ha desarrollado desde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hacia las dependencias se ha logrado reducir los tiempos de gestión de las peticiones y que además se ha minimizado la cantidad de peticiones pendientes y vencidas al cierre del mes actual para los siguientes periodos.
- 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 el cumplimiento de términos de Ley para minimizar las peticiones vencidas de la Institución, ya que son 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 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.