



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

Informe Mensual PQRS

Abril de 2018

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

EN UNA PROFESION SIN AMARLA,
AMAD LA VUESTRA Y HACEDLA AMAR
DE VUESTROS CONCIUDADANOS POR
UNA CONDUCTA NOBLE, DULCE
Y VIRTUOSA"
FRANCISCO JOSE DE CALDAS



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Mensual PQRS – Abril de 2018 mayo de 2018 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, “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”.

Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "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

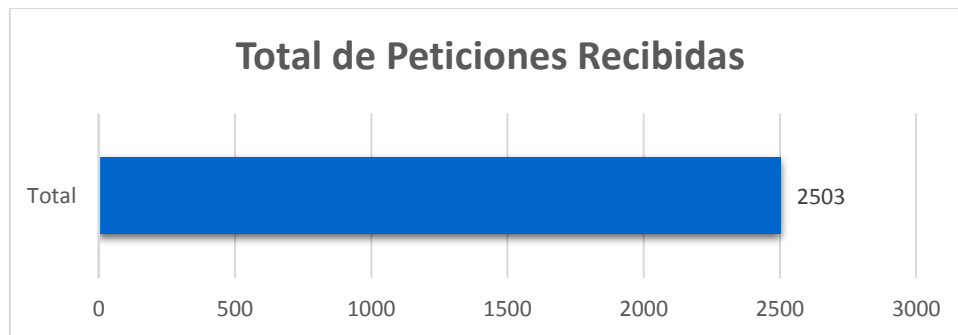


Tabla de contenido

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	5
7.1.	Periodo Actual.....	5
7.2.	Períodos Anteriores.....	6
8.	Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia	7
9.	Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo.....	8
10.	Participación por Estrato y tipo Requirente.....	8
11.	Calidad del Requirente	9
12.	Conclusiones y Recomendaciones	10

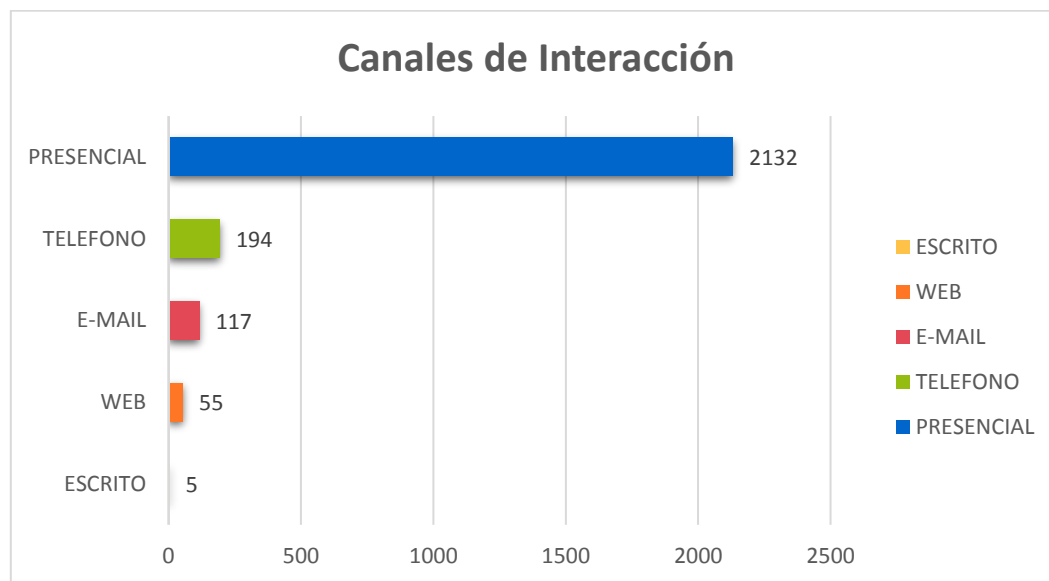


1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de abril de 2018 se recibieron un total de dos mil quinientas tres (2503) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las tipologías establecidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

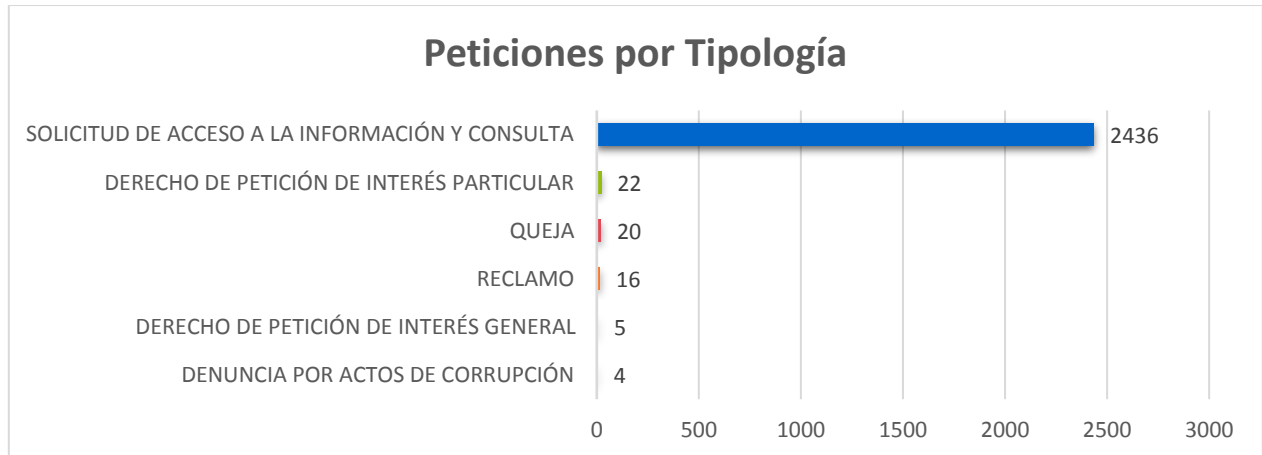
2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el más utilizado en el mes de abril de 2018, el cual representa el 85% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 8% y 5% respectivamente.



3. Tipología o Modalidades



Del total de dos mil quinientos tres (2503) peticiones recibidas en el mes de abril de 2018, dos mil cuatrocientas treinta y seis (2436) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 97,32% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los ocho (8) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de los cuales los ocho (8) fueron radicadas directamente en el sitio web del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	2209	88,3%
Calidad del Servicio	120	4,8%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	93	3,7%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	16	0,6%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	12	0,5%
Total 5 Subtemas	2450	97,9%
Otros Subtemas	53	2,1%
Total General	2503	100,0%

En el mes de abril de 2018, así como en el mes de marzo, el subtema más relevante fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 88,3% del total de peticiones registradas en



el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, debido a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias y la participación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO 31 - 2018, llevada a cabo en el centro de convenciones Corferias del 17 de abril al 2 de mayo en el pabellón 3 de universidades, nivel 2, stand 312.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe el traslado	Peticiones
Secretaria de Gobierno	1
Total General	1

La Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas trasladó una (1) petición por no competencia a la Secretaria de Gobierno del Distrito.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de abril de 2018, no se recibieron peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

7. Peticiones Cerradas del Periodo

7.1.Periodo Actual

Subtema	Total requerimientos recibidos	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2132	2131	87,7%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	314	248	10,2%
Vicerrectoría Académica	10	9	0,4%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	6	5	0,2%
Centro de Bienestar Institucional	4	4	0,2%
Total 5 Primeras Dependencias	2466	2397	98,6%
Otros Dependencias	37	34	1,4%
Total General	2503	2431	100,0%

Del total de dos mil quinientas tres (2503) peticiones recibidas en el mes de abril de 2018, dos mil cuatrocientas treinta y una (2431) peticiones, que representan el 97,1% del total de peticiones



registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron cerradas dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió dos mil ciento treinta y una (2131) peticiones del total de dos mil quinientos tres (2503) requerimientos recibidos en el mes de abril de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en ferias de servicios, ferias universitarias y la Feria del Libro FILBO 31 – 2018, donde participó la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, siendo atendidas de forma inmediata.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano), encargado de asignar las peticiones recibidas a través del aplicativo 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 Doscientas Cuarenta y Ocho (248) peticiones y asignó Sesenta y Seis (66) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Defensor del Ciudadano	9	9	27,3%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	7	7	21,2%
Vicerrectoría Académica	3	3	9,1%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	2	2	6,1%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	1	3,0%
Total 5 Primeras Dependencias	23	22	66,7%
Otros Dependencias	11	11	33,3%
Total General	34	33	100,0%

Del total de treinta y cuatro (34) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de abril de 2018, fueron cerrados treinta y tres (33) requerimientos, los cuales representan el 97% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Es importante resaltar la gestión, seguimiento y cierre, por parte de los usuarios Defensor del Ciudadano y Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, de dieciocho (18) de los requerimientos pendientes, los cuales representan el 54,5% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.



8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Dependencias	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	
Sección Biblioteca			16			17		16,5
Ingeniería Forestal							16	16
Secretaría General			27	17	5		7	14,6
Defensor del Ciudadano	28		12	13,5	15,1	13		14,3
IDEXUD	18						8	13
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada, RITA							12	12
Decanatura Facultad Tecnológica					16		7	11,5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			16	10		15	6	9,3
Vicerrectoría Académica	2			20,3	14	4,3	3,6	8,9
Decanatura Facultad de Ingeniería			17	2			3	7,3
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		3,2			5			4
Oficina de Atención a la Ciudadanía			19,5	13,7	9	10,7	0	0,1
Total general	5,8	3,2	11,9	10,9	9	8,6	0,2	0,7

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es de seis (6) días y cuatro (4) horas, el cual disminuye en un (1) día y tres (3) horas de acuerdo al tiempo promedio durante el mes de marzo de 2018.

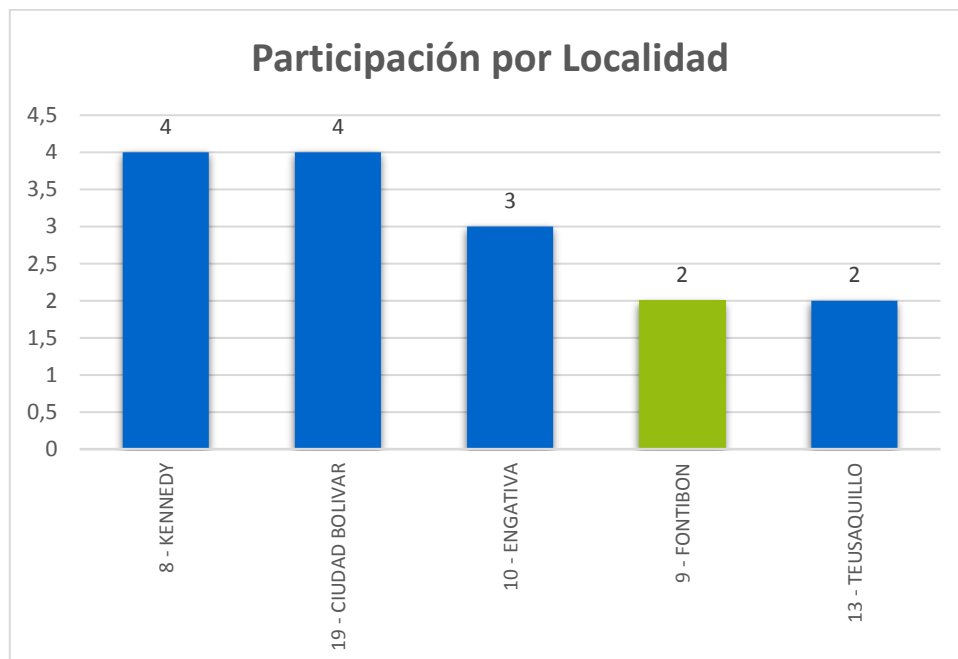
En el mes de abril todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley. De otra parte, se justifica el tiempo adicional tomado en la consolidación de respuestas, de parte del usuario del Defensor del Ciudadano, por el seguimiento a casos específicos por encontrar que los competentes presuntamente omiten, retardan o no suministran debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios dejando a terceros (contratistas) la responsabilidad de la emisión de respuesta, primero sin la debida legitimidad y segundo al no asumir con objetividad el reclamo o queja por parte de los usuarios.

Es importante establecer, conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que los promedios de tiempo de respuesta vienen siendo afectados principalmente por un número reducido de dependencias que pierden de vista la responsabilidad delegada por la Universidad



de emitir la respuesta desconociendo los criterios de la contestación del Derecho de Petición y la competencia delegada en ejercicio de sus funciones, dejando a particulares asumir funciones propias de la Institución. Teniendo claro este panorama la Oficina ha generado acciones de mejora a las dependencias, enderezando respuestas y actitudes de los funcionarios que garanticen primero una atención cálida y respetuosa y segundo respuestas de fondo, claras, coherentes y ajustadas al principio de legalidad.

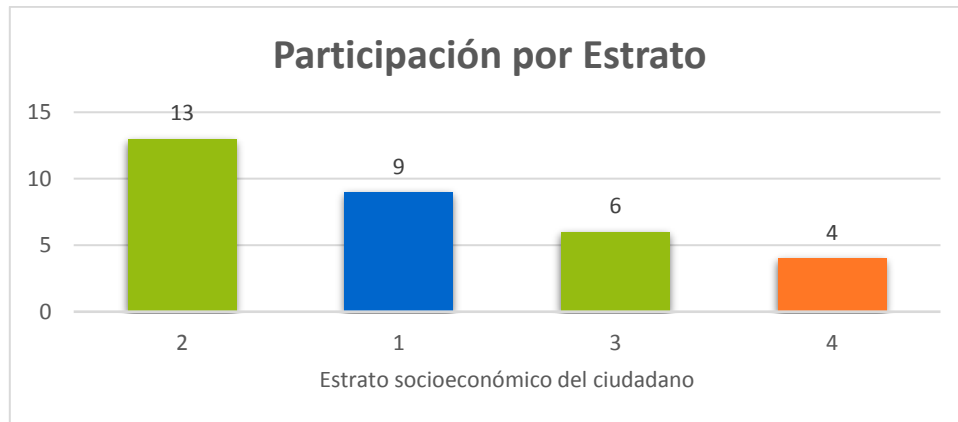
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de abril de 2018, sólo quince (15) ciudadanos informaron la Localidad a la que pertenecen. La localidad de Kennedy y Ciudad Bolívar son las que presentan una 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 abril de 2018, sólo treinta y dos (32) petitionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (2) el de mayor participación.



Del total de dos mil quinientos tres (2503) peticiones recibidas en el mes de abril de 2018, dos mil cuatrocientas sesenta y nueve (2469) peticiones, las cuales representan el 98,6% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que treinta (30) fueron registradas como usuario anónimo.



11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	30	1%
Identificado	2473	99%
Total General	2503	100%

Del total de peticiones recibidas en el mes de abril de 2018, se observa que el 99% corresponden a ciudadanos identificados, y 1% corresponde a registros anónimos.



12. Conclusiones y Recomendaciones

- Se presentó un aumento en el número de peticiones registradas en aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones respecto al periodo anterior, debido a la participación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO 31 - 2018, llevada a cabo en el centro de convenciones Corferias del 17 de abril al 2 de mayo en el pabellón 3 de universidades, nivel 2, stand 312.
- Del seguimiento que viene realizando la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad, solicitará a la Oficina Asesora de Control Interno, el apoyo para adelantar auditorías a las dependencias académico administrativas, para que asuman el ejercicio de la función pública en el sentido de apropiarse de las decisiones y adelantar las investigaciones necesarias para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía.
- El ciudadano viene confundiendo el uso de la tipología consulta vs. derecho de información, lo cual hace necesario modificar la información, para establecer la realidad del registro en las estadísticas y se obtenga información real.
- 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 del 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.
- Es necesaria una actualización del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que permita una medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa.
- Se recomienda la revisión del aplicativo habida cuenta que el sistema está contabilizando días no hábiles en los términos de algunas peticiones, hecho que genera reporte negativo a la hora del control del seguimiento.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sensibiliza y hace seguimiento de manera permanente, a los Usuarios/Funcionarios de la Institución en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada Jefe de Dependencia de responder las peticiones con los atributos de oportunidad, de fondo, claridad, coherencia, y de manera congruente con lo solicitado, por lo cual requiere el apoyo de todos los niveles de dirección y el compromiso por parte de toda la comunidad universitaria.
- Se puede establecer que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, situación que demanda que se promociónen los otros canales activos dentro de la Institución.