



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

# Informe Mensual PQRS

Junio de 2018

---

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## Informe Mensual PQRS – Junio de 2018

julio de 2018 – 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”.

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

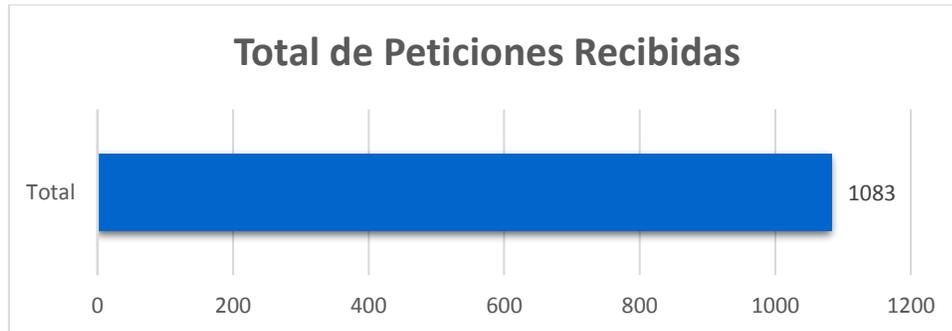


## Tabla de contenido

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 .....	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 .....	9

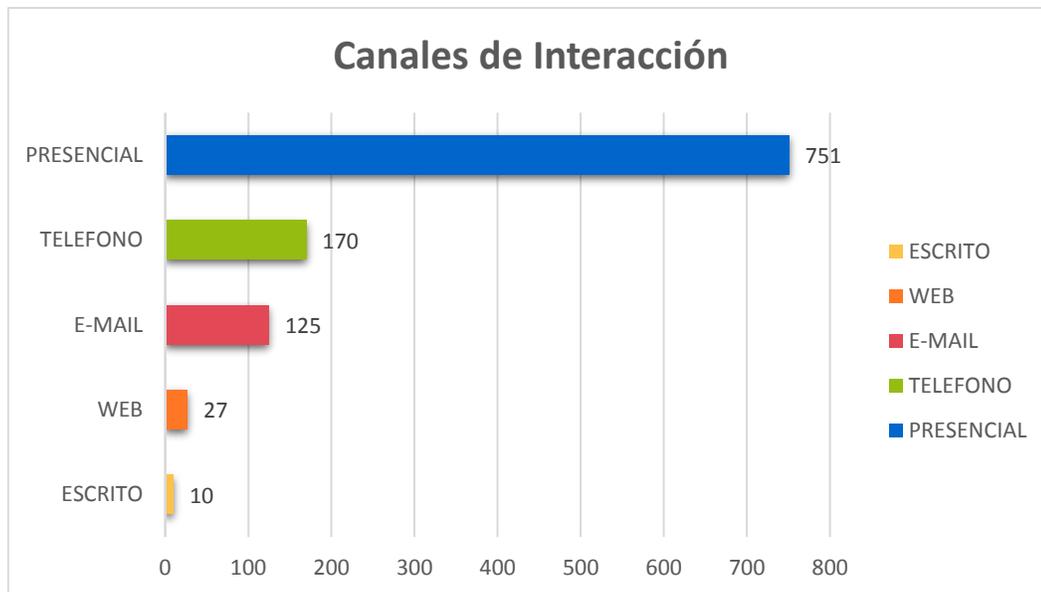


## 1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de junio de 2018 se recibieron un total de mil ochenta y tres (1083) 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”.

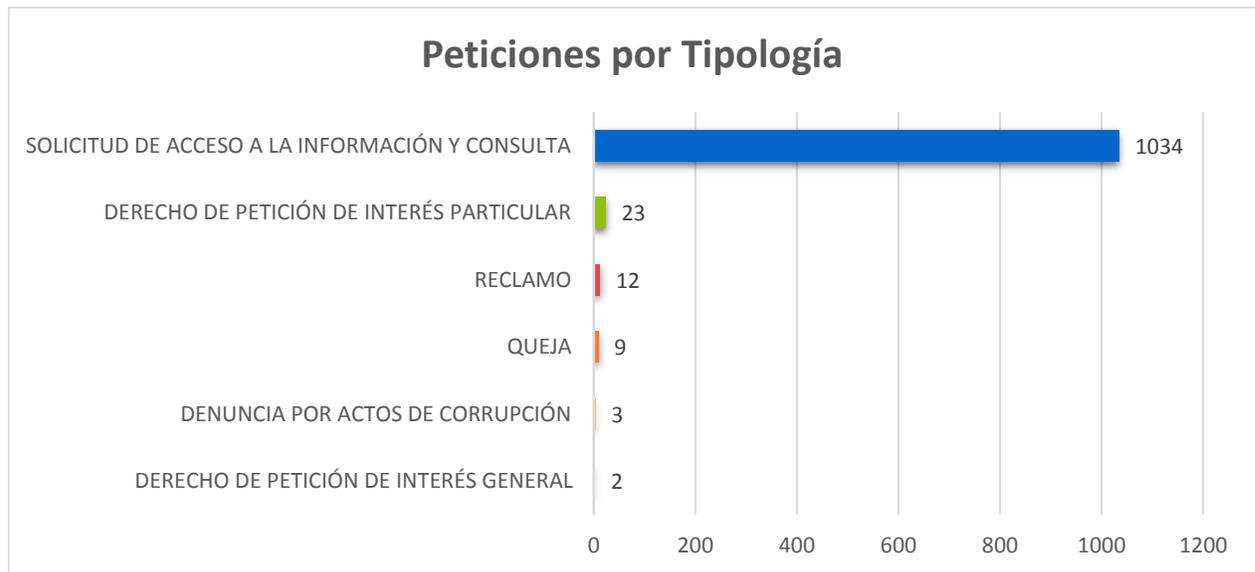
## 2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el de preferencia de los ciudadanos, en el mes de junio de 2018 este canal representa el 69% 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 16% y 12% respectivamente.



### 3. Tipología o Modalidades



Del total de mil ochenta y tres (1083) peticiones recibidas en el mes de junio de 2018, mil treinta y cuatro (1034) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 95,48% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los tres (3) registros tipificados como Consulta corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de los cuales dos (2) fueron registrados directamente por ciudadanos en el sitio web de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” y uno (1) registrado de manera errónea por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

### 4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	849	78,4%
Calidad del Servicio	115	10,6%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	40	3,7%
Matrícula de Proyectos de Pregrado y Posgrado	28	2,6%
Inconformidades con Evaluaciones y Notas	10	0,9%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>1042</b>	<b>96,2%</b>
Otros Subtemas	41	3,8%
<b>Total General</b>	<b>1083</b>	<b>100,0%</b>



En el mes de junio de 2018, así como en el mes de mayo, el subtema más representativo fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, con el 78,4% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, esto debido a la convocatoria pública de ingreso a la Universidad para el período académico 2018-II y a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias e interés de los ciudadanos a través de la línea telefónica.

## 5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Durante el mes de junio de 2018, no se realizó ningún traslado por no competencia.

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de junio de 2018, no se recibieron peticiones referenciadas como veedurías ciudadanas en la plataforma “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	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	929	926	90,1%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	130	81	7,9%
Vicerrectoría Académica	5	5	0,5%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	2	0,2%
Artes Musicales	2	2	0,2%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>1069</b>	<b>1016</b>	<b>98,8%</b>
Otros Dependencias	14	12	1,2%
<b>Total General</b>	<b>1083</b>	<b>1028</b>	<b>100,0%</b>

Del total de mil ochenta y tres (1083) peticiones recibidas en el mes de junio de 2018, mil veintiocho (1028) peticiones, que representan el 95% del total de peticiones 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.



La Oficina de Atención a la Ciudadanía respondió novecientos veintiséis (926) peticiones del total de novecientos veintinueve (929) requerimientos recibidos en el mes de junio de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en ferias de servicios y ferias universitarias.

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 ochenta y un (81) peticiones y asignó cuarenta y nueve (49) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

## 7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Defensor del Ciudadano	15	11	26,2%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	12	12	28,6%
Vicerrectoría Académica	5	5	11,9%
Decanatura Facultad de Ingeniería	3	3	7,1%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2	2	4,8%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>78,6%</b>
Otros Dependencias	11	9	21,4%
<b>Total General</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>

Del total de cuarenta y ocho (48) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de junio de 2018, fueron cerrados cuarenta y uno (41), los cuales representan el 85% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Es importante advertir que el comportamiento de pendiente (vencidos) del usuario Defensor del Ciudadano, se debe al procedimiento especial generado por éste al analizar la vulneración de los criterios de respuesta del derecho de petición, situación reiterativa en los procesos académicos y que periódicamente es objeto de comunicación por parte de la Directora Distrital de Calidad de Servicio, claro en cumplimiento de su deber funcional, a pesar de lo anterior se gestionaron veintitrés (23) de los cuarenta y ocho (48) requerimientos pendientes, los cuales representan el 47,9% 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
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	
Defensor del Ciudadano			17	56	17,7	17	21	29,8
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria			24					24
Especialización en Educación y Gestión Ambiental						23		23
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación						20		20,0
División de Recursos Humanos				12	19	19		16,2
Ingeniería Industrial				21	10		10	13,7
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8,5			14,6	17	10,3	0	0,4
<b>Total general</b>	<b>4,3</b>	<b>4</b>	<b>14,4</b>	<b>20,6</b>	<b>13</b>	<b>11,0</b>	<b>0,1</b>	<b>1,7</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es de nueve (9) días y catorce (14) horas, el cual aumenta en cuatro (4) días y trece horas y media (13,5) de acuerdo al tiempo promedio durante el mes de mayo de 2018.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley, en el mes de junio de 2018 los derechos de petición de interés particular superan los términos legales. 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 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 se vieron afectados principalmente por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General. Este proceso, el cual está actualmente en curso, implica surtir una fase de transición en la que se han presentado inconvenientes como la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, entre otras incidencias.



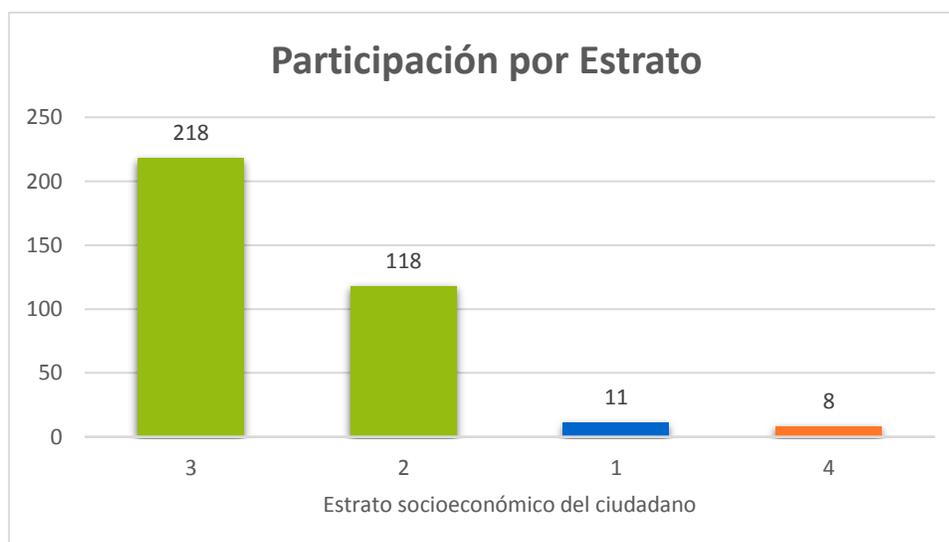
## 9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” en el mes de junio de 2018, sólo cinco (5) ciudadanos informaron la localidad a la que pertenecen. La localidad de Kennedy fue la que presentó 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 junio de 2018, trecientos cuarenta y cinco (345) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico tres (3) el de mayor participación.





Del total de un mil ochenta y tres (1083) peticiones recibidas en el mes de junio de 2018, mil setenta y seis (1076) peticiones, las cuales representan el 99,4% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que siete (7) fueron registradas como usuario anónimo.



## 11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	7	0,6%
Identificado	1076	99,4%
<b>Total General</b>	<b>1083</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas en el mes de junio de 2018, se observa que el 99,4% corresponden a ciudadanos identificados, y 0,6% corresponde a registros anónimos.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- Se presentó una disminución en el número de peticiones registradas en aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones respecto al periodo anterior, debido a que en los meses de abril y mayo se registraron los requerimientos recibidos conforme a la participación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO 31 – 2018.
- El aumento en el promedio del tiempo de respuesta se vio afectado principalmente por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha" - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Se puede establecer que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, situación que demanda que se promuevan los otros canales activos dentro de la Institución.
- 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. Solicitud de Acceso a la 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 necesario que 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.
- Se espera que en la migración a la nueva interfaz de la aplicación se lleve a cabo la revisión de la contabilización de 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.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano inició capacitaciones al interior de la Universidad sobre el tema de la puntualidad, con mirar a mejorar el servicio a los ciudadanos.
- La acción de mejora llevadas a cabo por esta Oficina a varias de sus dependencias ha generado un mejor ambiente laboral, hecho que ha impactado en el mejoramiento del servicio.