



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

Informe Mensual PQRS

Marzo 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 – Marzo de 2018 abril 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

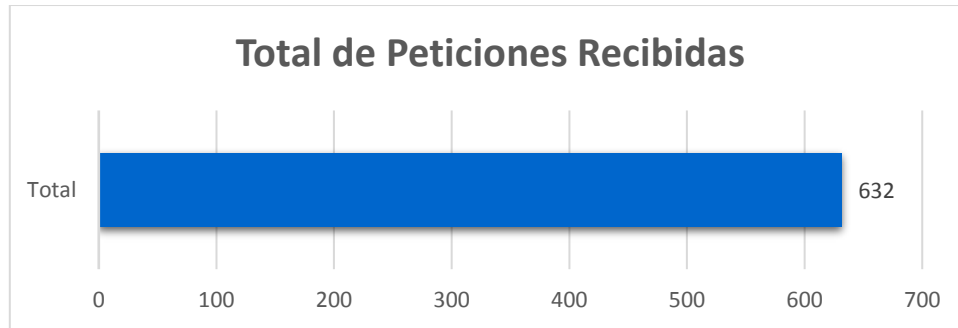


Tabla de contenido

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	9

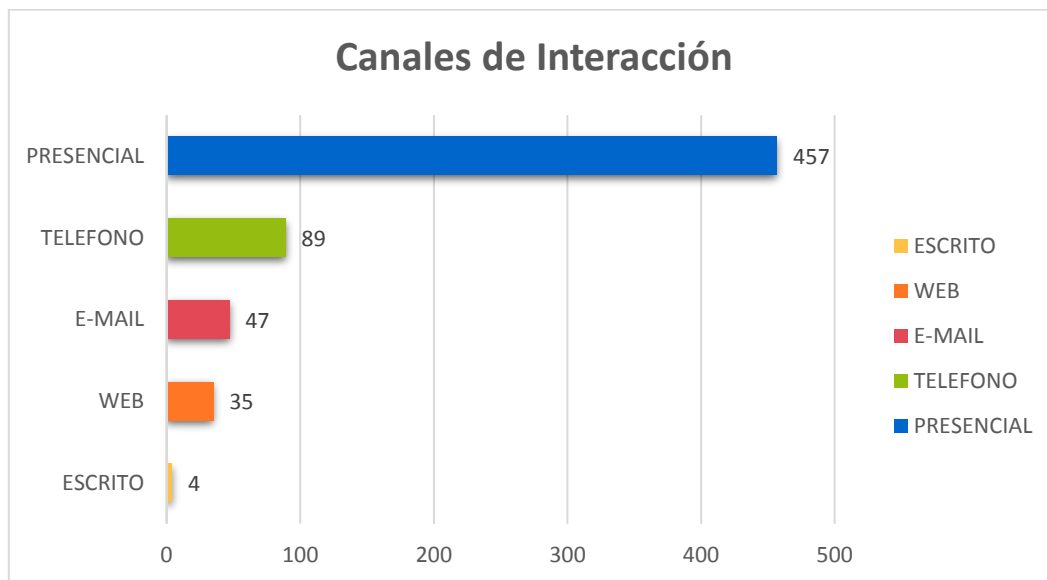


1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de marzo de 2018 se recibieron un total de seiscientos treinta y dos (632) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

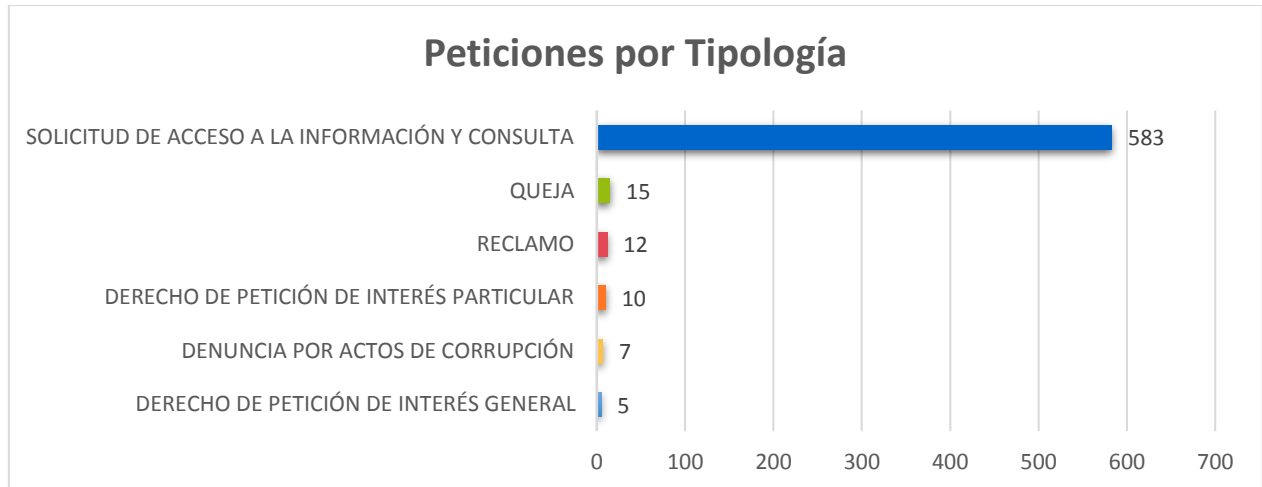
2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el más utilizado en el mes de marzo de 2018, el cual representa el 72% 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 14% y 7% respectivamente.



3. Tipología o Modalidades



Del total de seiscientos treinta y dos (632) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2018, quinientas ochenta y tres (583) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 92,25% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los tres (3) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de los cuales dos (2) fueron radicadas directamente en el sitio web del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y una (1) petición fue asignación masiva de un requerimiento registrado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gobierno del Distrito.

4. Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

Subtema	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	421	67%
Calidad del Servicio	86	13%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	73	12%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	10	2%
Adecuaciones y Disponibilidad de Espacios Físicos	9	1%
Total 5 Subtemas	599	95%
Otros Subtemas	33	5%
Total General	632	100%



En el mes de marzo de 2018, así como en el mes de febrero, el subtema más relevante fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 67% 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 y eventos donde mayormente se reciben este tipo de peticiones.

5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe el traslado	Peticiones
Secretaria de Gobierno	2
Total General	2

La Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas trasladó dos (2) peticiones por no competencia a la Secretaria de Gobierno del Distrito.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de marzo 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	Porcentaje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	547	547	91,6%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	47	22	3,7%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	7	4	0,7%
Defensor del Ciudadano	7	6	1,0%
División de Recursos Físicos	4	2	0,5%
Total 5 Primeras Dependencias	612	581	97,1%
Otros Dependencias	20	16	2,7%
Total General	632	597	100,0%

Del total de seiscientos treinta y dos (632) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2018, quinientas noventa y siete (597) peticiones, que representan el 94,5% 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 quinientas cuarenta y siete (547) peticiones del total de quinientas cuarenta y siete (547) requerimientos recibidos en el mes de marzo de 2018, teniendo en cuenta que la mayoría de peticiones fueron de solicitud de acceso a la información en eventos, ferias y servicios donde participa 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 veintidós (22) peticiones y asignó veinticuatro (24) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes que equivalen al 3,7% de los requerimientos cerrados.

7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcentaje
Defensor del Ciudadano	18	17	43,6%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	4	3	7,7%
Centro de Bienestar Institucional	3	3	7,7%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	2	2	5,1%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	2	5,1%
Total 5 Primeras Dependencias	29	27	69,2%
Otros Dependencias	12	12	30,8%
Total General	41	39	100,0%

Del total de cuarenta y un (41) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de marzo de 2018, fueron cerradas treinta y nueve (39) requerimientos, los cuales representan el 95,12% del total de requerimientos pendientes registrados en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Es importante resaltar la gestión, el seguimiento y cierre, por parte de los usuarios Defensor del Ciudadano y Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, de veintidós (22) de los requerimientos pendientes, los cuales representan el 56,4% del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores.



8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Dependencias	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Total general
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	10	10	
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			19					19
Defensor del Ciudadano			18,8	11,3	8,1	7	8	16,7
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad Tecnológica					16			16
Instituto de Lenguas - ILUD	16					12	12	13,3
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	19				5			12,0
Secretaría General			22	9,7	7			11,6
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				7		11		9
Vicerrectoría Académica	0			17	3	7,3	0,6	4,0
Oficina de Atención a la Ciudadanía	20				9	7,0	0,4	0,5
Total General	9,1	2,5	18,7	8,8	6,5	5,3	0,6	6,1

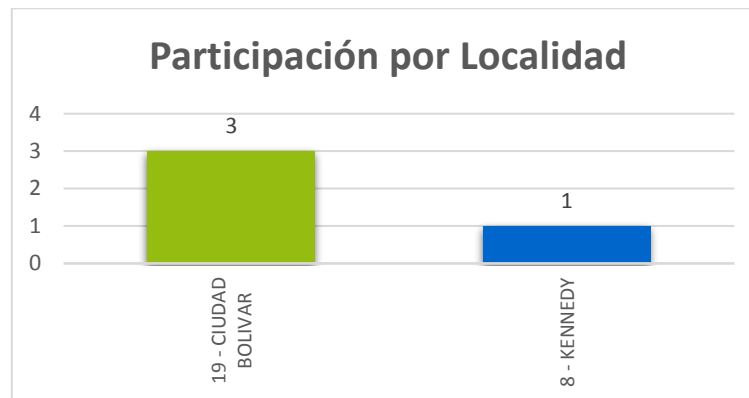
El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es de siete (7) días y siete (7) horas, el cual disminuye en un (1) día y ocho (8) horas de acuerdo al tiempo promedio durante el mes de febrero de 2018.

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 marzo de 2018 los Derecho 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 o en muchos casos dejando a terceros (contratistas) emitir respuesta sin la debida legitimidad.

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 dentro de su competencia dejando a particulares asumir funciones propias de la Institución. Teniendo claro este panorama la Oficina generará las acciones de mejora correspondientes.



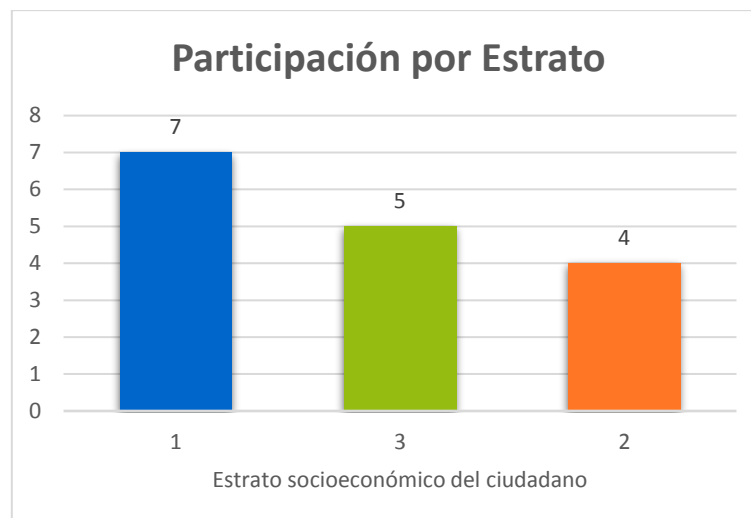
9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de marzo de 2018, sólo cuatro (4) ciudadanos informaron la Localidad a la que pertenecen. La localidad de Ciudad Bolívar es la que presenta 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 marzo de 2018, sólo dieciséis (16) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico uno (1) el de mayor participación.





Del total de seiscientos treinta y dos (632) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2018, seiscientos nueve (609) peticiones, las cuales representan el 96% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que veintitrés (23) fueron registradas como usuario anónimo.



11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	23	4%
Identificado	609	96%
Total General	1142	100%

Del total de peticiones recibidas en el mes de marzo de 2018, se observa que el 96% corresponden a ciudadanos identificados, y 4% 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 la Semana Santa (desde el domingo 25 de marzo al sábado 31 de marzo).
- 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- El ciudadano usualmente no distingue la tipología en la que debe clasificar su petición, lo cual hace necesario modificar la información, o tomar medidas para dar una mayor claridad acerca de las diferentes tipologías, con el fin de hacer el proceso de registro más efectivo y que las estadísticas se ajusten a la realidad.
- 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 contando días no hábiles en algunas peticiones, hecho que refleja la petición vencida, pero la notificación no es ajustada a los términos generando reporte negativo.
- 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, deber ser, fondo, clara, precisa 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.