



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

# Informe Mensual PQRS

**Mayo 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 – Mayo de 2018 junio 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

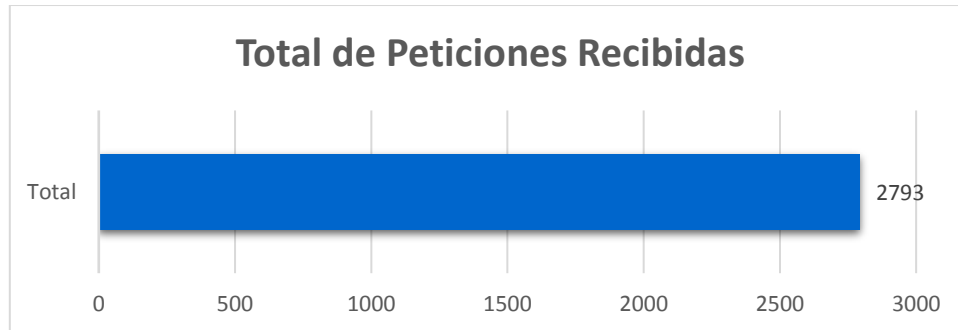


## Tabla de contenido

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

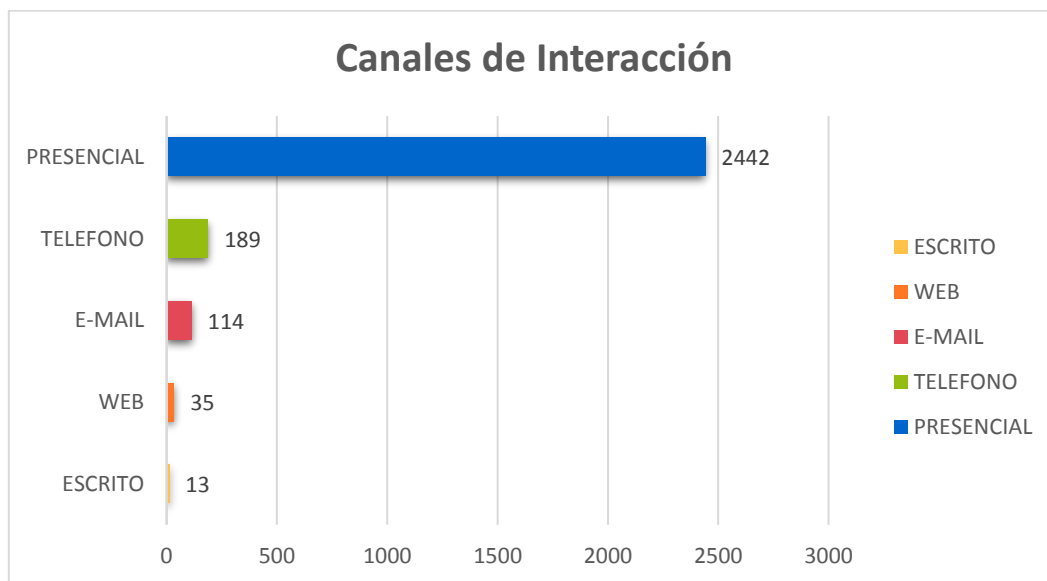


## 1. Total de Peticiones Recibidas



En el mes de mayo de 2018 se recibieron un total de dos mil setecientos noventa y tres (2793) 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.

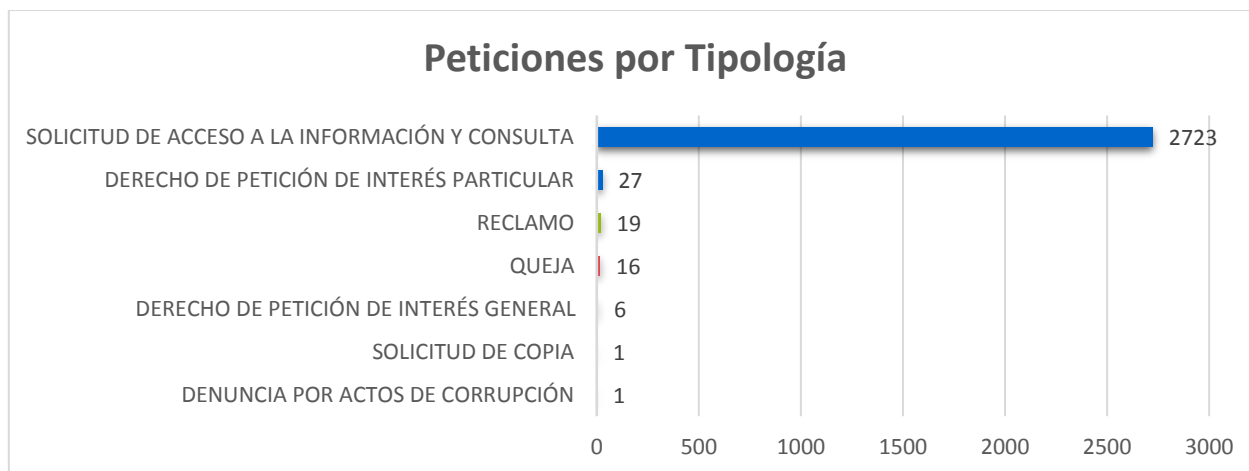
## 2. Canales de Interacción



El canal presencial sigue siendo el de preferencia de los ciudadanos, en el mes de mayo de 2018 está representado en el 87% 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 7% y 4% respectivamente.



### 3. Tipología o Modalidades



Del total de dos mil setecientos noventa y tres (2793) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2018, dos mil setecientos veintitrés (2723) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 97,49% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los seis (6) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, los cuales fueron registrados 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	2515	90,0%
Calidad del Servicio	161	5,8%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	48	1,7%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	18	0,6%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	14	0,5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>2756</b>	<b>98,7%</b>
Otros Subtemas	37	1,3%
<b>Total General</b>	<b>2793</b>	<b>100,0%</b>

En el mes de mayo de 2018, así como en el mes de abril, el subtema más relevante fue el de Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 90,0% del total de peticiones registradas en el



aplicativo 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, la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios, ferias universitarias y la presencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO 31 – 2018, evento que se desarrolló del 17 de abril al 2 de mayo de 2018 y donde la OQRAC tuvo la oportunidad de promover la oferta académica formal y no formal, la propuesta del uso a las tics enfatizando los beneficios y lograr aumentar el uso de los canales tecnológicos.

## 5. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe el traslado	Peticiones
Entidad Nacional	1
<b>Total General</b>	<b>1</b>

En el mes de mayo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas trasladó una (1) petición por no competencia a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante el mes de mayo 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	2635	2632	96,5%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	122	63	2,3%
Vicerrectoría Académica	6	6	0,2%
División de Recursos Físicos	4	4	0,1%
Secretaría General	3	3	0,1%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>2770</b>	<b>2708</b>	<b>99,3%</b>
Otros Dependencias	23	20	0,7%
<b>Total General</b>	<b>2793</b>	<b>2728</b>	<b>100,0%</b>



Del total de dos mil setecientos noventa y tres (2793) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2018, dos mil setecientos veintiocho (2728) peticiones, que representan el 98% 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 seiscientos treinta y dos (2632) peticiones del total de dos mil seiscientos treinta y cinco (2635) requerimientos recibidos en el mes de mayo 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 sesenta y tres (63) peticiones y asignó cincuenta y nueve (59) peticiones, las cuales están siendo tramitadas por los competentes.

## 7.2.Períodos Anteriores

Subtema	Total requerimientos pendientes	Total requerimientos cerrados	Porcent aje
Oficina de Atención a la Ciudadanía	15	15	40,5%
Defensor del Ciudadano	7	5	13,5%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	3	8,1%
IDEXUD	3	3	8,1%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	2	5,4%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>75,7%</b>
Otros Dependencias	9	9	24,3%
<b>Total General</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>

Del total de treinta y nueve (39) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de mayo de 2018, fueron cerrados treinta y siete (37) requerimientos, los cuales representan el 95% 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 veinte (20) de los requerimientos pendientes, los cuales representan el 51,3% 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
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
Sección de Almacén General e Inventarios				20				20
Defensor del Ciudadano		8	24,5	19,4				19,3
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			25	24		3		13,8
Ingeniería de Sistemas				19	8			13,5
PlanEstIC-UD						13		13
Artes Escénicas						11		11
Rectoría				4		17		10,5
Vicerrectoría Académica	2		2	7	3,3	1,7		2,2
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	0		0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>0,7</b>	<b>6,8</b>	<b>8,1</b>	<b>12</b>	<b>7,8</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es de cinco (5) días y media (0,5) hora, el cual disminuye en un (1) día y tres horas y media (3,5) de acuerdo al tiempo promedio durante el mes de abril de 2018.

En el mes de mayo 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.

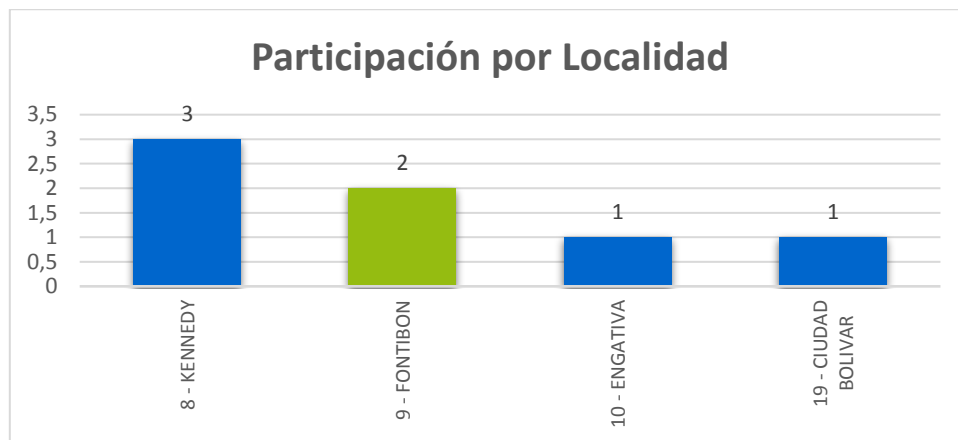
Es importante establecer, conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que los promedios de tiempo de respuesta vienen siendo afectados principalmente por un número reducido de dependencias que pierden de vista la responsabilidad delegada por la Universidad de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

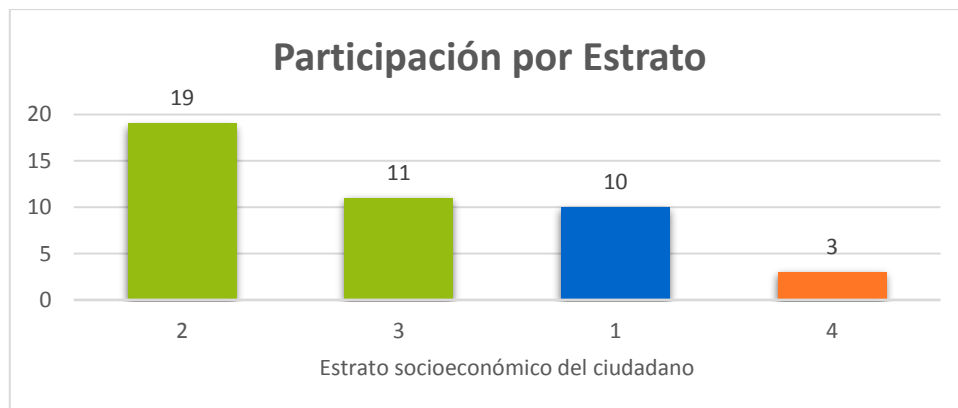
## 9. Participación por Localidad de los Requerimientos Registrado durante el Periodo



Del total peticiones registradas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de mayo de 2018, sólo siete (7) ciudadanos informaron la Localidad a la que pertenecen. La localidad de Kennedy y Fontibón 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 mayo de 2018, sólo cuarenta y tres (43) peticionarios brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (2) el de mayor participación.





Del total de dos mil setecientos noventa y tres (2793) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2018, dos mil setecientos setenta y dos (2772) peticiones, las cuales representan el 99,2% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas como persona natural, mientras que veinte (20) fueron registradas como usuario anónimo y una (1) como persona jurídica.



## 11. Calidad del Requirente

Nombre del Peticionario	Total de Peticiones	Porcentaje
Anónimo	20	1%
Identificado	2773	99%
<b>Total General</b>	<b>2793</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones recibidas en el mes de mayo 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.
- 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.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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.