



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME

MENSUAL PQRS

ABRIL 2021

**OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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".

Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas..."

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

*Adriana Marcela Sandoval Castiblanco
Secretaria General.*

Elaboración y acopio de información:

Nataly Corredor - CPS

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

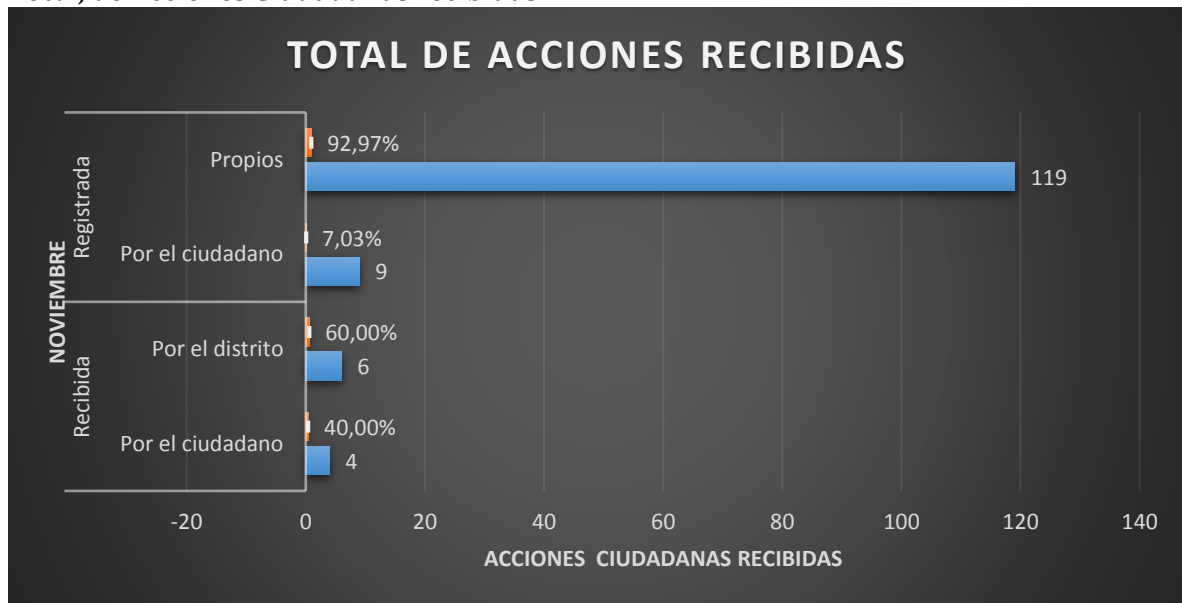
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.....	12
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	12
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de abril 2021 se registraron y recibieron un total de ciento treinta y ocho (138) acciones ciudadanas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas las cuales fueron tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales ciento diecinueve (119) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, trece (13) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y seis (6) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



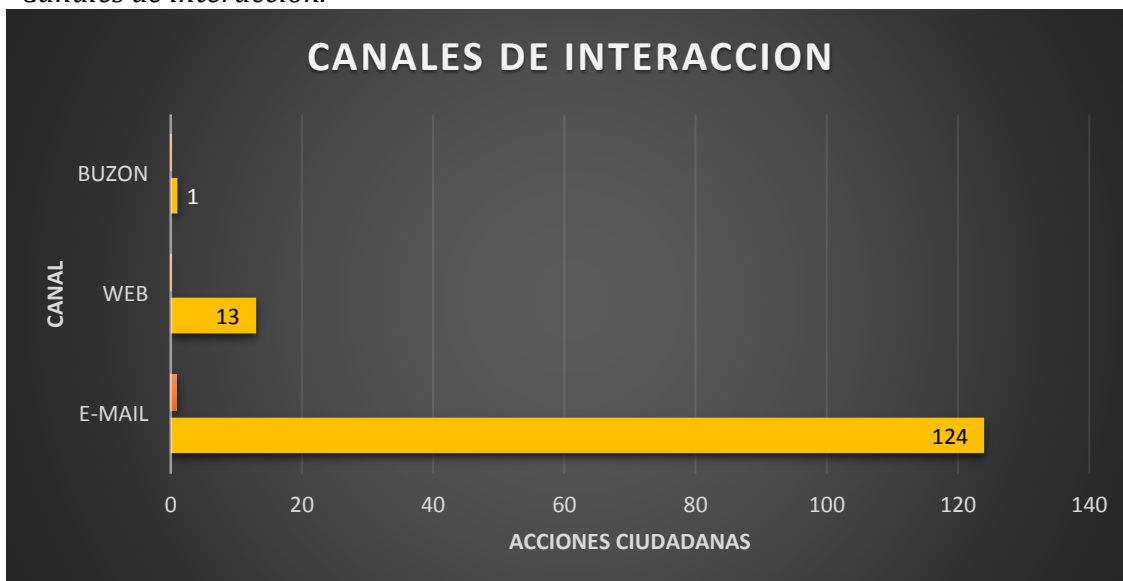
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 89,86%, seguido por el canal web con un 9,42% y por último en menor proporción, el medio de buzón con el 0,72% de participación, lo anterior debido a las medidas de prevención decretadas por el Gobierno Nacional por Emergencia Sanitaria Covid - 19, haciendo del medio virtual, el canal de mayor interacción entre la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

Es menester resaltar que, el canal escrito y presencial durante abril no estuvo habilitado por parte de la Universidad Distrital.

Grafico 2:
Canales de interacción.

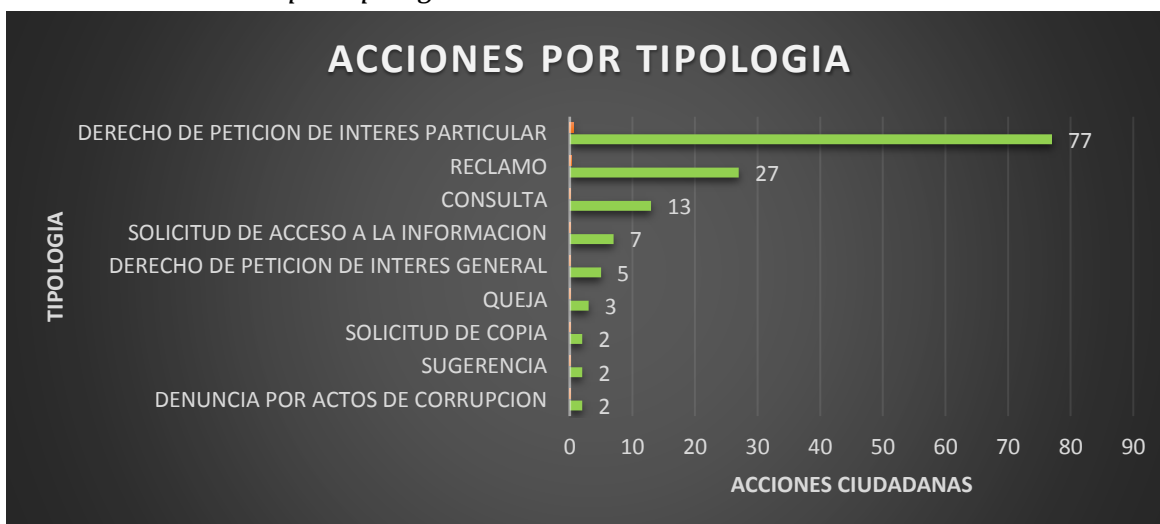


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de abril obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 55,80%, Reclamo: 19,57%, Consulta: 9,42%, Solicitud de Acceso a la Información: 5,07%, las demás tipologías como: Queja, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés General, Denuncia por actos de corrupción y sugerencia obtuvieron una participación menor o igual a 3,62%.

Grafico 3:
Acciones ciudadanas por tipología.



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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.

En el mes de abril de 2021 el subtema más representativo fue: “Participación Ciudadana” con el 41,30%, debido a las peticiones generalizadas de la comunidad universitaria solicitando permiso académico para participar en el Paro Nacional del 29 de mayo, el segundo tema de mayor relevancia fue “Gestión de Tramites.” con una participación del 16,66%, y el tercer subtema más relevante es: “Talento Humano” con una participación 4,34% originado en su mayoría por dificultades en la atención a solicitudes de certificaciones laborales, inquietudes con temas pensionales entre otros, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 2,1%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	actual
Participación ciudadana - comunidad universitaria	57
Gestión de tramites	23
Talento humano	6
(En blanco)	4
Becas	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Programa de apoyo alimentario	3
Pagos nomina	3
Repositorio	3
Docentes	3
Temas pensionales	3
Conectividad	2
Traslado a entidades distritales	2
Certificaciones reportes etc.	2
Veedurías ciudadanas	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Movilidad académica de estudiantes y docentes	1
Varios	1
Paz y salvos	1
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Ilud administrativo	1
Contratación de servicios	1
Inscripciones matriculas cursos de extensión	1
Egresados	1

Temas vinculación especial	1
Duplicado actas de grado diplomas documentos	1
Total general	133

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

5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Se presentaron dos (2) peticiones que debieron ser trasladadas por competencia a las Secretaria General y Secretaria Educación.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria General	Secretaria de Educación
	1283772021	1283772021
	1297552021	

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentaron dos (2) peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de abril de 2021 con los números de radicados: 1089132021 y 1045982021

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de abril de 2021 cerró con un total de cuarenta y siete (47) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	41	1	42
Gestión extemporánea	0	5	5
TOTAL GESTIONADAS	41	6	47

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

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente cuarenta y un (41) acciones ciudadanas, y se realizaron noventa y cuatro cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 29,7% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron noventa y seis (96) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, pendientes por gestionar para el siguiente mes de

mayo 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de abril se realizó el cierre oportuno de una (1) acciones ciudadanas y cinco (5) acciones más, fueron gestionadas de manera extemporánea para un total de treinta y siete (37) acciones ciudadanas cerradas, y se realizaron setenta (70) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de doscientas ochenta y dos (282) peticiones al corte del mes de marzo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de abril de: 6/282 equivalente al 2,1%.

Para el mes de mayo 2021, doscientas setenta y seis (276) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (abril hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	40	1	41	25,00%
División de Recursos Humanos	4	13	17	10,37%
Vicerrectoría Académica	3	13	16	9,76%
Sección Biblioteca	5	4	9	5,49%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	4	2	6	3,66%
Centro de Bienestar Institucional	5	1	6	3,66%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	4	5	3,05%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	4	5	3,05%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	4		4	2,44%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	2	2	4	2,44%
IDEXUD		4	4	2,44%
Ingeniería Electrónica	1	2	3	1,83%
Sección Tesorería	2	1	3	1,83%
Academia Luis A. Calvo	1	1	2	1,22%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2		2	1,22%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	2		2	1,22%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1	1	2	1,22%
División de Recursos Físicos		2	2	1,22%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1	1	2	1,22%

Licenciatura en Física	1	1	0,61%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1	1	0,61%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1	1	0,61%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0,61%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	1	0,61%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	1	0,61%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	1	0,61%
Ingeniería Forestal	1	1	0,61%
Ingeniería de Sistemas	1	1	0,61%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	1	1	0,61%
Rectoría	1	1	0,61%
Secretaria General	1	1	0,61%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1	1	0,61%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	0,61%
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos	1	1	0,61%
Archivística y Gestión de la Información Digital	1	1	0,61%
Artes Escénicas	1	1	0,61%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	1	0,61%
Oficina Asesora de Sistemas	1	1	0,61%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	1	0,61%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1	1	0,61%
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	1	1	0,61%
Red de Datos UDNET	1	1	0,61%
Ingeniería Eléctrica	1	1	0,61%
Licenciatura en Biología	1	1	0,61%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	1	0,61%
Oficina Asesora de Control Interno	1	1	0,61%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0,61%
Egresados	1	1	0,61%
Total general	94	70	164
			100,00%

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

Centro de Bienestar Institucional	4,3				2,0	7,0			4,8
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB			5,0						5,0
Archivística y Gestión de la Información Digital					5,0				5,0
División de Recursos Físicos			7,0	5,0					6,0
Sección Tesorería			5,0		7,0				6,3
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos					7,0				7,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB					7,0				7,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	5,0		5,0		15,0				7,5
Sección Biblioteca	8,0				13,0	6,3	5,0		9,3
Academia Luis A. Calvo					9,5				9,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			14,0		6,0				10,0
Ingeniería Eléctrica	11,0								11,0
Licenciatura en Biología	11,0								11,0
Decanatura Facultad Tecnológica					11,0				11,0
Decanatura Facultad de Ingeniería			11,0						11,0
Oficina Asesora de Control Interno								12,0	12,0
Artes Escénicas			12,0						12,0
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria			12,0						12,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo			13,0						13,0
Secretaria General	14,0								14,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	28,0	17,0	8,0			3,0			14,6
Red de Datos UDNET				15,0					15,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC						16,0			16,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			7,0		27,0	27,0			17,0
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			31,0		4,0				17,5
Ingeniería Forestal						19,0			19,0
IDEXUD			20,5			18,5			19,5
División de Recursos Humanos	7,0		27,2		20,1	14,7			20,9
Vicerrectoría Académica	34,0	38,0	3,0		21,8	17,0			21,6
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			24,0						24,0
Instituto de Lenguas - ILUD	28,0		13,0						25,0

Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI					27,0				27,0
Rectoría	27,0								27,0
Egresados			31,0						31,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera					31,0				31,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática					41,0				41,0
Total general	16,9	27,5	7,1	7,0	13,5	13,6	5,0	12,0	11,3

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 abril de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de once (11) días y siete (7) horas. En relación al mes anterior (marzo de 2021), el presente mes disminuyó el tiempo promedio de gestión en siete (7) días y diecisiete (17) horas el término de respuesta.

Para el mes de abril disminuyó la cantidad de dependencias académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (marzo de 2021) pasando de seis (6) dependencias a cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta.

Es menester resaltar que debido a la situación de Emergencia Sanitaria por Covid – 19, fue expedido el Decreto Nacional 491 de 2020: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”,* en particular su Artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones”,* por lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizó en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha los siguientes términos de gestión de las acciones ciudadanas a partir del 30 de marzo de 2020.

Tabla 7:

Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

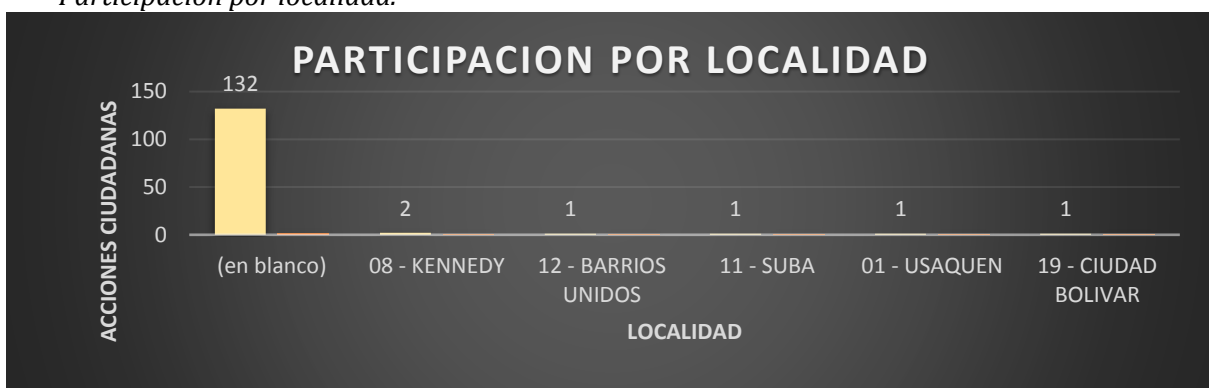
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de abril del presente año, tan solo seis (6) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ciento treinta y dos (132) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 95,66%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



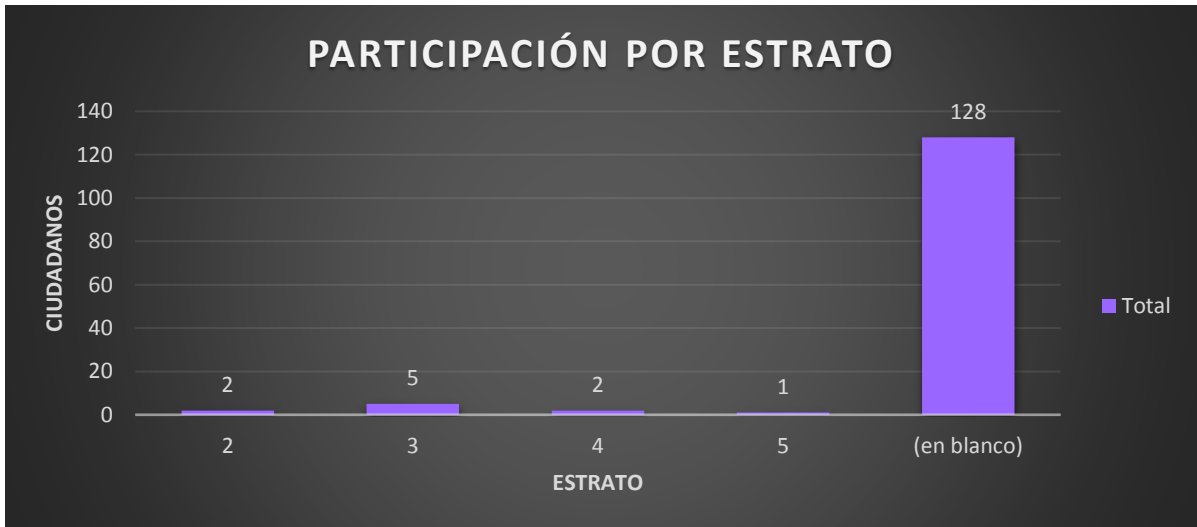
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el periodo, solo diez (10) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 7,24% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y fue el de mayor participación seguido por los estratos dos (2) y cuatro (4). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 92,76%, afectando la recopilación de datos para la caracterización de usuarios del Sistema Bogotá Te Escucha.

Grafico 5:

Acciones ciudadanas por estrato.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de ciento treinta y ocho (138) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2021, ciento treinta y cinco (135) acciones ciudadanas representadas en el 97,82% correspondieron a “Persona Natural”, tres (3) acciones representadas en el 2,18% correspondieron a tres (3) ciudadanos registrados como “Anónimo”.

Grafico 6:
Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

12. CONCLUSIONES:

- Durante el periodo de abril referente al mes anterior, aumento en un 53% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron doscientas ochenta y dos (282), más ciento treinta y ocho (138) acciones recibidas y registradas en abril, para un total de cuatrocientas veinte (420) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cuarenta y siete (47) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 11,19%.
- Debido a la modificación en los términos para dar respuesta a las acciones ciudadanas de acuerdo al Decreto 491 de 2020 expedido el 30 de marzo, se ha evidenciado que en gran mayoría las acciones ciudadanas recibidas durante un mes son respondidas en el siguiente mes, aumentando la tendencia de las dependencias a contestar en los últimos días para cumplimiento de términos, por lo cual han aumentado desde marzo 2020, las peticiones pendientes al corte del mes y disminuido la gestión de peticiones del periodo actual, ingresadas durante el mismo periodo. (abril 2021)
- El siguiente periodo de mayo 2021, inicia con un total de trescientas setenta y dos (372) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; doscientas setenta y seis (276) de periodos anteriores, de las cuales doscientas treinta y uno (231) se encuentran en estado vencido y cuarenta y cinco (45) peticiones en estado de pendientes en términos y, noventa y seis (96) acciones ciudadanas del mes de abril pendiente en términos.