



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS DICIEMBRE 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".

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..."

Resolución 204 de 2021, Rectoría UDFJC, "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones".

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

*Adriana Marcela Sandoval Castiblanco
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
(E)*

Elaboración y acopio de información:

Nataly Corredor - CPS

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

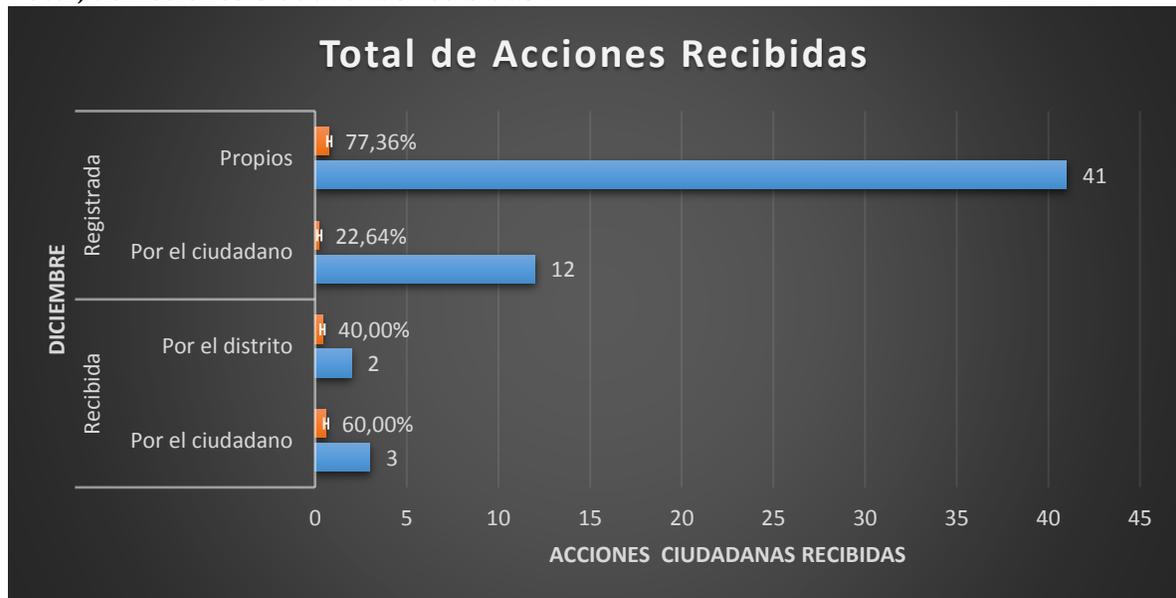
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de diciembre de 2021 se registraron y recibieron un total de cincuenta y ocho (58) 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 cuarenta y un (41) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, quince (15) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y dos (2) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



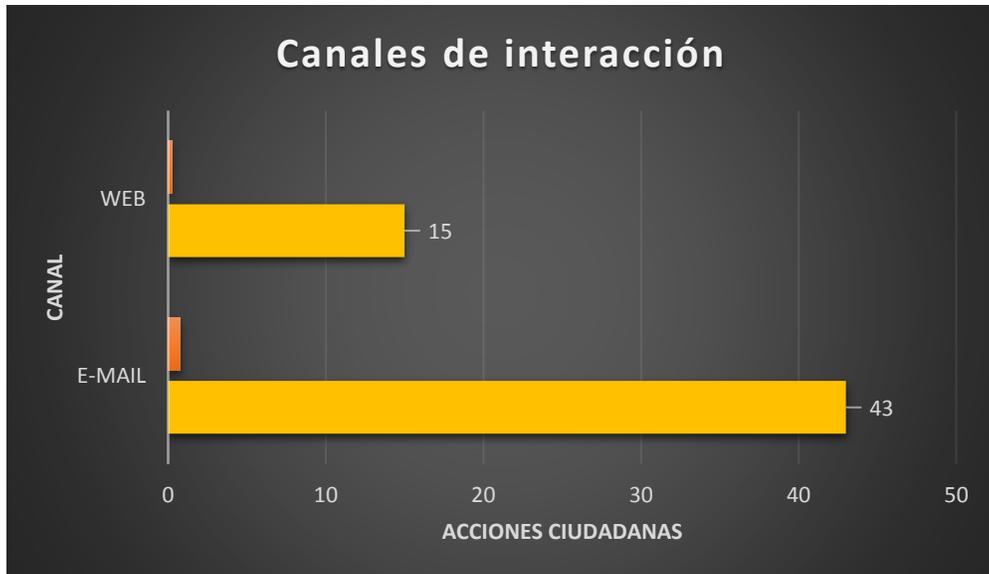
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 74,14%, seguido por el canal web con un 25,86, 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.

Grafico 2:

Canales de interacción.



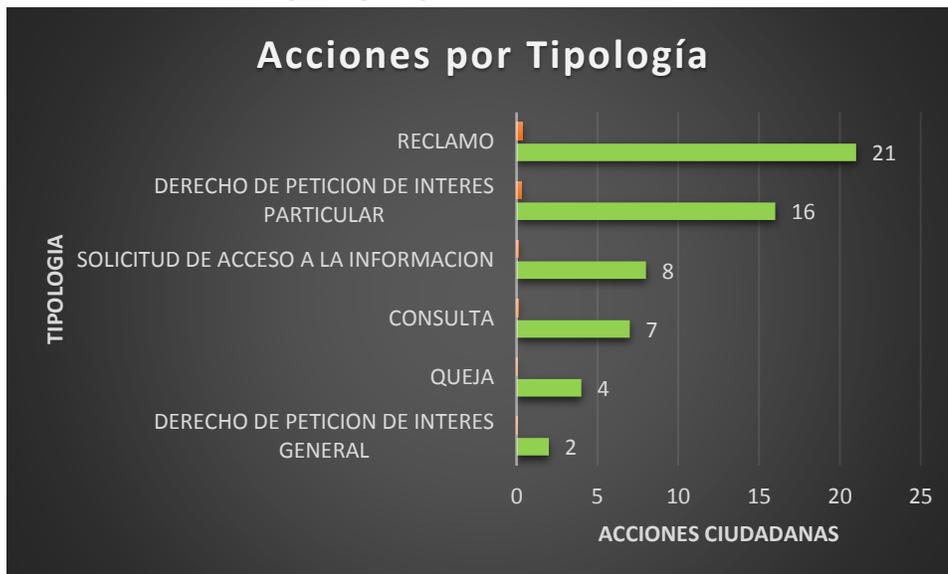
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de diciembre obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo: 36,21%, Derecho de Petición de Interés Particular: 27,59%, Solicitud de Acceso a la Información: 13,79%, Consulta: 12,07% Queja: 6,25% y Derecho de Petición de Interés General: 3,45%.

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 diciembre de 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 12%, los segundos temas de mayor relevancia fueron: “Pagos” (referente a temas financieros) y “Pagos nomina”, con una participación de 10%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 5,17%.

Tabla 1:
Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Actual
Gestión de tramites	7
Pagos	6
Pagos nomina	6
(En blanco)	14
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Programa de apoyo alimentario	2
Oferta académica pregrado	2
Temas pensionales	2
Becas	2
Reembolsos o devoluciones	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Contratación de servicios	1
Contrataciones - cps	1
Ilud administrativo	1
Laboratorios	1
Ejecución presupuestal	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Movilidad académica de estudiantes y docentes	1
Certificaciones reportes etc.	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Gestión jurídica	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
Total general	58

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

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

Se presentó una (1) petición que debió ser trasladada por competencia a la Secretaria Salud.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria de Salud 3935342021
-----------------------------	-----------------------------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron peticiones con subtema relacionado a "Veedurías Ciudadanas".

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de diciembre de 2021 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de noventa y un (91) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	13	72	85
Gestión extemporánea	0	6	6
TOTAL GESTIONADAS	13	78	91

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 diciembre, se gestionaron oportunamente trece (13) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y cuatro (44) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 22,4% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron cuarenta y cinco (45) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante diciembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de enero de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de diciembre se realizó la gestión oportuna de setenta y dos (72) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de seis (6) acciones ciudadanas, y un total de ciento sesenta y dos (162) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento trece (113) peticiones al corte del mes de noviembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de diciembre de: 78/113 equivalente al 69%.

Para el mes de enero de 2022, treinta y cinco (35) acciones ciudadanas quedan pendientes

por cierre de periodos anteriores (noviembre hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	12	72	84	40,78%
IDEXUD	2	22	24	11,65%
Instituto de Lenguas - ILUD	10	4	14	6,80%
Defensor del Ciudadano		6	6	2,91%
División de Recursos Humanos		5	5	2,43%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		5	5	2,43%
Vicerrectoría Académica	1	4	5	2,43%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	3	1	4	1,94%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	2	4	1,94%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		3	3	1,46%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		3	3	1,46%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,46%
Centro de Bienestar Institucional	3		3	1,46%
Secretaría General		3	3	1,46%
Sección Tesorería	1	1	2	0,97%
Artes Escénicas		2	2	0,97%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente		2	2	0,97%
Decanatura Facultad Tecnológica		2	2	0,97%
Decanatura Facultad de Ingeniería		2	2	0,97%
Rectoría		2	2	0,97%
Oficina Asesora de Control Interno	1	1	2	0,97%
Egresados		1	1	0,49%
Sección de Presupuesto	1		1	0,49%
Matemáticas		1	1	0,49%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	0,49%
Ingeniería Eléctrica		1	1	0,49%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,49%
Especialización en Ingeniería de Software		1	1	0,49%
Ingeniería Industrial		1	1	0,49%
División de Recursos Financieros		1	1	0,49%

Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	1	1	0,49%	
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1	1	0,49%	
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	1	0,49%	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	1	0,49%	
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1	1	0,49%	
Administración Ambiental	1	1	0,49%	
Ingeniería Electrónica	1	1	0,49%	
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	1	0,49%	
Oficina Asesora de Sistemas	1	1	0,49%	
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	0,49%	
Sección Biblioteca	1	1	0,49%	
Comunicación Social y Periodismo	1	1	0,49%	
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	1	1	0,49%	
Licenciatura en Biología	1	1	0,49%	
Ingeniería Forestal	1	1	0,49%	
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0,49%	
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	1	0,49%	
Total general	44	162	206	100,00%

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

Tabla 4:

Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.

TIPO DE PENDIENTE	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Pendiente en Términos	45	24	69
Pendiente Vencida	0	11	11
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	45	35	80

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

Tabla 5:

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Etiquetas de fila	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	Sugerencia	Felicitación	Total general
Decanatura Facultad de Ingeniería				20,0	21,0					20,5
Decanatura Facultad Tecnológica				23,0			18,0			20,5
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil					21,0					21,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				21,0						21,0
IDEXUD		22,0	27,5	22,2		24,3	14,0			22,2
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación				23,0						23,0
SEGUIMIENTO PQRS	17,0		38,8	32,8	19,8	20,0	16,0	24,0		24,8
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				29,0		28,0	19,0			25,3
Egresados						26,0				26,0
Defensor del Ciudadano				28,2						28,2
División de Recursos Humanos			67,0	18,3	20,0					28,4
Ingeniería Eléctrica						29,0				29,0
Artes Escénicas				32,0		26,0				29,0
Administración Ambiental					29,0					29,0
Ingeniería Forestal						29,0				29,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática						32,0				32,0
Especialización en Ingeniería de Software						33,0				33,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil						33,0				33,0
Oficina Asesora de Planeación y Control				33,0						33,0
Total general	9,7	22,0	31,5	24,5	18,0	17,9	13,5	23,5	31,0	20,5

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 diciembre de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinte (20) días y doce (12) horas. En relación al mes anterior (noviembre de 2021), el tiempo promedio se mantuvo.

Para el mes de diciembre aumentó el total de unidades académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (noviembre de 2021), pasando de seis (6) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a siete (7) dependencias.

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. actualizo 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 6:

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 ciudadanos registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de diciembre del presente año, tan solo cinco (5) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y tres (53) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 91,37%.

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 siete (7) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 12,06% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación, seguido por el estrato dos (2), y en menor proporción, los estratos uno (1) y cuatro (4). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 87,94%, 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 REQUERENTE

Del total de ochenta (80) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema

Bogotá Te Escucha durante el mes de diciembre de 2021, cuarenta y nueve (49) acciones ciudadanas representadas en el 84,4% correspondieron a “Persona Natural” y nueve (9) acciones representadas en el 6,6% correspondió a 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 diciembre referente al mes anterior, disminuyo en un 27% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento trece (113), más cincuenta y ocho (58) acciones recibidas y registradas en diciembre, para un total de ciento setenta y un (171) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa y uno (91) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 53,2%.
- 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. (diciembre 2021). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 20,5 días.
- El siguiente periodo de enero 2021, inicia con un total de ochenta (80) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; treinta y cinco (35) de periodos anteriores, de las cuales once (11) se encuentran en estado vencido y veinticuatro (24) peticiones en estado de pendientes en términos y, cuarenta y cinco (45) acciones ciudadanas del mes de diciembre pendiente en términos.
- En el periodo informado, la tipología más frecuente en la interposición de acciones ciudadanas fue “Reclamo”, el subtema con mayor participación fue “Gestión de Tramites”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.