

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 Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Elaboración y acopio de información:

Nataly Corredor Bustamante

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	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 DURANT EL PERIODO.	
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:	10
11.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	11
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de abril de 2022 se registraron y recibieron un total de sesenta (60) 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 cinco (45) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diez (10) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y cinco (5) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1: *Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.*

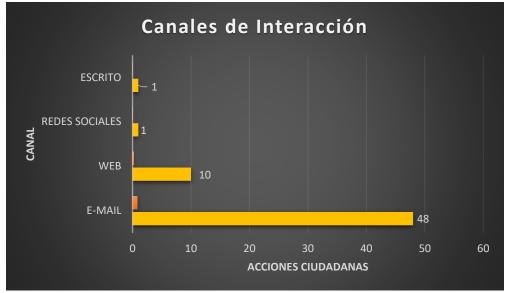


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 80%, seguido por el canal web con un 16,67% y los canales redes sociales y escrito con el 1,67% de participación, haciendo de los medios virtuales, 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 abril de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: y Reclamo: 30% cada una, Derecho de Petición de Interés General: 13,33%, Solicitud de Acceso a la Información: 10%, Quejas 8,33% y por último las tipologías de Denuncias por actos de corrupción: 3,33% y Consulta, Copia y Sugerencia con el 1,67% cada uno.

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 2022 el subtema más representativo fue: "Gestión de Trámites" con el 21,66%, el segundo subtema de mayor relevancia fue: "Pagos Nómina" con el 10% de participación, y el tercer subtema fue "Ilud administrativo", con una participación de 7%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 5%.

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

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de trámites	13
Pagos nómina	6
Ilud administrativo	4
(En blanco)	11
Inconformidades con evaluaciones y notas	3
Calidad del servicio	2
Becas	2
Veedurías ciudadanas	2
Lista de admitidos/ no admitidos	2
Certificaciones reportes etc.	2
Inscripciones matrículas cursos de extensión	1
Oferta académica pregrado	1
Reembolsos o devoluciones	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	1
Idexud	1
Docentes	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Multas	1
Temas pensionales	1
Temas vinculación especial	1
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Varios	1
Total general	60

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

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

Se presentaron tres (3) peticiones que por competencia debieron ser trasladadas desde la Universidad Distrital a otra entidad.

• Secretaria de Educación

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una petición radicada con el número 1437862022 con el subtema relacionado a "Veedurías Ciudadanas" en el mes de abril de 2022.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de abril de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y ocho (58) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2: Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	9	31	40
Gestión extemporánea	0	18	18
TOTAL GESTIONADAS	9	49	58

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 nueve (9) acciones ciudadanas, y se realizaron veintinueve (29) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 15% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron cincuenta y un (51) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, pendientes por gestionar para el siguiente mes de mayo de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de abril se realizó la gestión oportuna de treinta y un (31) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de dieciocho (18) acciones ciudadanas, y un total de ciento siete (107) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento quince (115) peticiones al corte del mes de marzo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de abril de: 49/115 equivalente al 42,6%.

Para el mes de mayo de 2022, sesenta y seis (66) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (marzo hacía meses anteriores).

Tabla 3: Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	5	50	55	40,44%
Vicerrectoría Académica	3	10	13	9,56%
Centro de Bienestar Institucional	2	6	8	5,88%
Secretaría General		6	6	4,41%
División de Recursos Humanos		6	6	4,41%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		6	6	4,41%
Instituto de Lenguas - ILUD		5	5	3,68%
Oficina Asesora de Control Interno		4	4	2,94%
División de Recursos Físicos	1	2	3	2,21%
Artes Musicales	2		2	1,47%
División de Recursos Financieros	2		2	1,47%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	2		2	1,47%
Sección Biblioteca		2	2	1,47%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	1,47%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	1	2	1,47%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	1,47%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1		1	0,74%
Ingeniería Industrial	1		1	0,74%
Sección Biblioteca / Biblioteca Ciudadela Universitaria El Porvenir		1	1	0,74%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	0,74%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,74%
Administración Deportiva	1		1	0,74%
Rectoría		1	1	0,74%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI		1	1	0,74%
Especialización en Avalúos	1		1	0,74%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		1	1	0,74%
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual	1		1	0,74%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,74%

Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,74%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	0,74%
Oficina Asesora Jurídica		1	1	0,74%
Red de Datos UDNET		1	1	0,74%
Total general	29	107	136	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	51	27	78
Pendiente Vencida	0	39	39
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	51	66	117

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.

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia	Total general
Ingeniería de Sistemas			2,0					2,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			2,5					2,5
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB			3,0					3,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			4,0					4,0
División de Recursos Financieros		5,0						5,0
Administración Deportiva			5,0					5,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad						5,0		5,0
Ingeniería Industrial						5,0		5,0
Artes Musicales			7,0		4,0			5,5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			6,0					6,0

Especialización en Avalúos				6,0				6,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB			7,0		6,0			6,5
Oficina Asesora de Planeación y Control						9,5		9,5
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual			11,0					11,0
Red de Datos UDNET					15,0			15,0
Oficina Asesora Jurídica						18,0		18,0
Sección Biblioteca / Biblioteca Ciudadela Universitaria El Porvenir		18,0						18,0
División de Recursos Físicos				24,5			11,0	20,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			16,0		26,0	24,5		20,5
Oficina Asesora de Control Interno			19,0		24,0			21,5
Sección Biblioteca		22,0	22,0					22,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			24,5					24,5
Vicerrectoría Académica		4,0	36,2	29,0	19,0	17,5		25,0
Centro de Bienestar Institucional		19,0			19,8	42,0		25,3
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			27,0					27,0
SEGUIMIENTO PQRS	16,5	31,0	33,7	27,8	30,7	25,8		30,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI			31,0					31,0
Artes Plásticas y Visuales				32,0				32,0
Instituto de Lenguas - ILUD			32,0		34,3			33,4
Secretaría General	15,0	48,0	45,5					36,2
Rectoría						41,0		41,0
División de Recursos Humanos			41,8		64,0			45,5
Total general	15,8	24,9	27,7	25,2	26,4	23,1	11,0	25,8

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 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinticinco (25) días y diecinueve (19) horas. En relación al mes anterior (marzo de 2022), el tiempo promedio se mantuvo.

Para el mes de abril disminuyó 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 (marzo de 2022), pasando de doce (12) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a diez (10) 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 Secretaría 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 y prorrogado hasta el 30 de abril de 2022.

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 REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha" SDQS durante el mes de abril del presente año, tan solo cinco (5) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y cinco (55) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 91,66%.

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 ocho (8) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico

pertenecen, es decir que solo el 13,3% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que los estratos tres (3) y dos (2) participaron de igual manera. Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 86,7%, 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 REQUIRENTE

Del total de sesenta (60) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, cincuenta y un (51) acciones ciudadanas representadas en el 85% correspondieron a "Persona Natural", seis (6) acciones representadas en el 10% correspondió a ciudadanos registrados como "Anónimo", y tres (3) acción ciudadana correspondió a "persona jurídica" representada en 5%.

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, disminuyó el 18% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento quince (115), más sesenta (60) acciones recibidas y registradas en abril, para un total de ciento setenta y cinco (175) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cincuenta y ocho (58) peticiones, se puede concluir que <u>la gestión de peticiones en el periodo fue del 33,14%</u>.
- 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 2022). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 25,8 días.
- El siguiente periodo de mayo de 2022, inicia con un total de ciento diecisiete (117) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; sesenta y seis (66) de periodos anteriores, de las cuales treinta y nueve (39) se encuentran en estado vencido y veintisiete (27) peticiones en estado de pendientes en términos y, cincuenta y un (51) acciones ciudadanas del mes de abril y pendiente en términos.
- En el periodo informado, la tipología más frecuente en la interposición de acciones ciudadanas fue "Derecho de Petición de Interés Particular" y "Reclamo", el subtema con mayor participación fue "Gestión de Trámites", en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail".