



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

AGOSTO 2022

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

*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

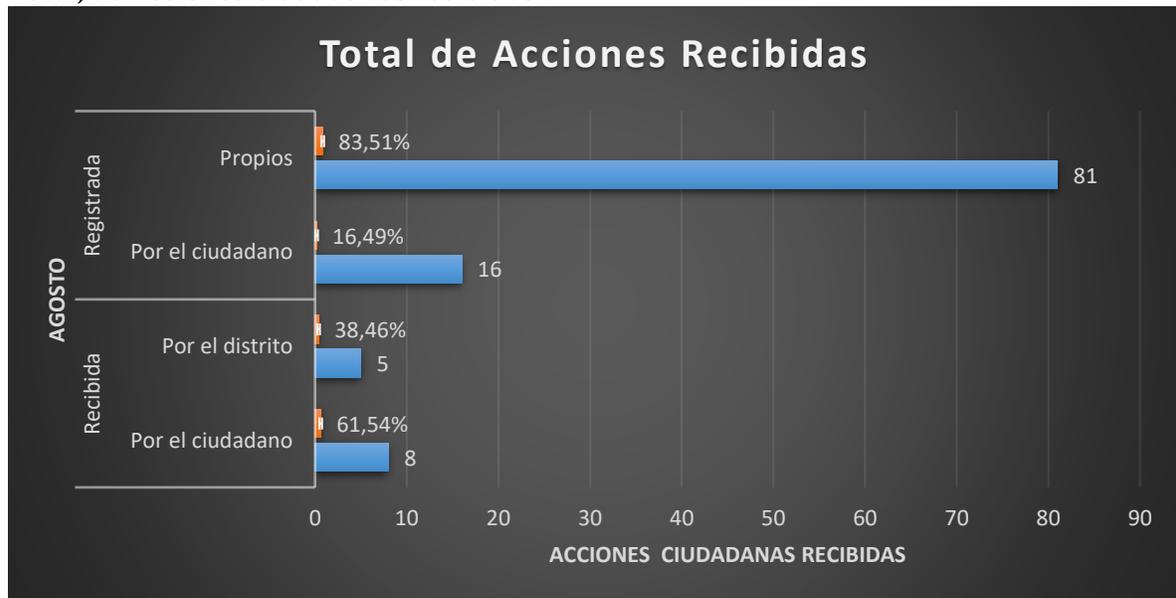
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	10
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 agosto de 2022 se registraron y recibieron un total de ciento diez (110) 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 ochenta y un (81) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veinticuatro (24) 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.



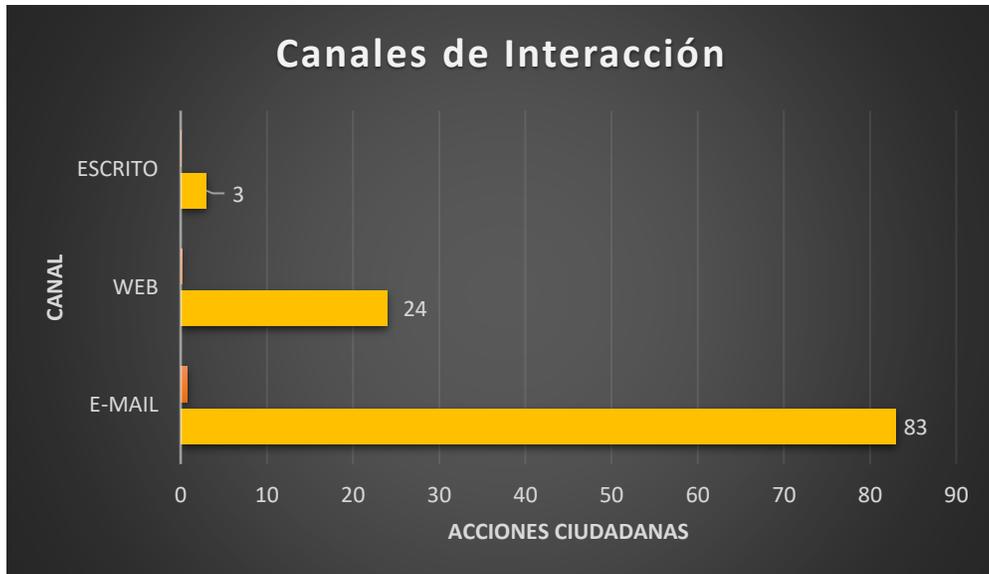
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 75,45%, seguido por el canal web con un 21,82%, y en tercer lugar el canal escrito con el 2,73% 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.



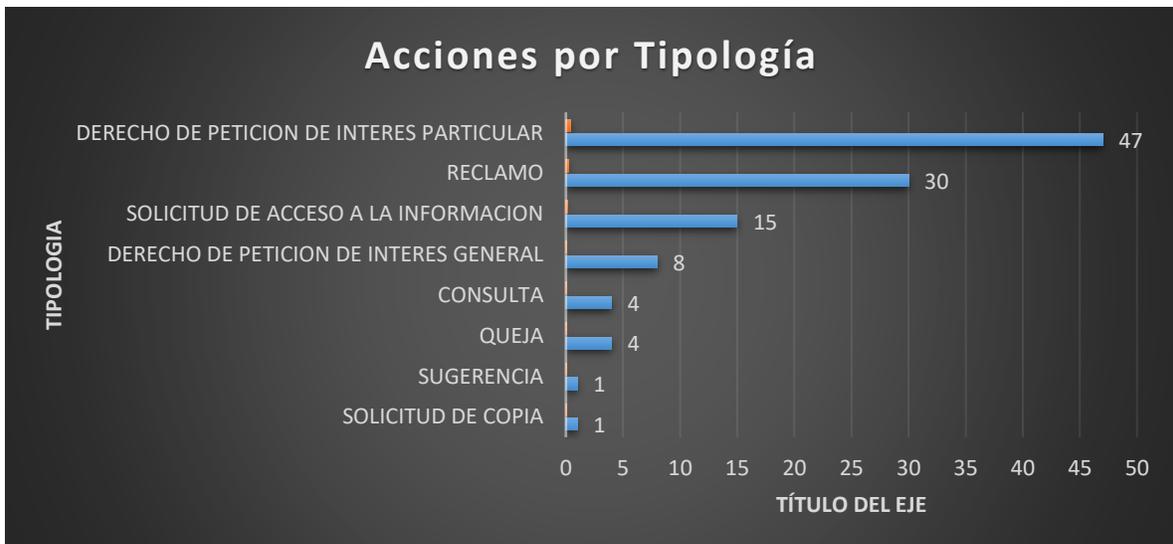
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 42,73%, Reclamo: 27,27%, Solicitud de Acceso a la Información: 13,64%, Derecho de Petición de Interés General: 7,27%, Consulta y Queja cada uno con el 3,64% de participación, y Solicitud de Copia y Sugerencia: 0,91% 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 agosto de 2022 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 15% de participación, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Pagos de nómina” con el 13% de participación, y el tercer subtema fue “Oferta académica de pregrado”, con una participación del 9%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 7,3%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de trámites	20
Ilud administrativo	8
Lista de admitidos/ no admitidos	7
Pagos nómina	7
Temas vinculación especial	5
Oferta académica pregrado	4
Unidades de extensión facultades administrativo	4
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	3
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	3
Idexud	3
Varios	3
(En blanco)	17
Programa de apoyo alimentario	2
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	2
Inconformidades con evaluaciones y notas	2
Contrataciones - cps	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Ejecución presupuestal	1
Calidad del servicio	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Certificaciones reportes etc.	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Hurto de bienes	1
Servicio de salud	1
Deporte	1
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	1
Calendario académico	1
Talento humano	1
Traslado a entidades distritales	1
Docentes	1
Laboratorios	1

Cupos especiales	1
Becas	1
Contratación bienes	1
Total general	110

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 por competencia se trasladaron desde la Universidad Distrital a otra entidad.

Entidad	Radicados
Secretaria de Educación	2823582022
Secretaria de Salud	3044372022

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentó ninguna petición radicada con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de agosto.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de agosto de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y siete (57) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	24	17	41
Gestión extemporánea	4	12	16
TOTAL GESTIONADAS	28	29	57

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 agosto, se gestionaron oportunamente veinticuatro (24) acciones ciudadanas, y se realizaron setenta y cinco (75) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 21,81% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas oportunamente, y se gestionaron cuatro (4) peticiones de manera extemporánea. Por otra parte, ochenta y dos (82) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, quedaron pendientes por gestionar para el siguiente mes de septiembre de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de agosto se realizó la gestión oportuna de diecisiete (17) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de doce (12) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de sesenta y seis (66) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento un (101) peticiones al corte del mes de julio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de agosto de: 29/101 equivalente al 28,71%.

Para el mes de septiembre de 2022, setenta y dos (72) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (julio hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	26	29	55	39,01%
División de Recursos Humanos		11	11	7,80%
Vicerrectoría Académica	8	2	10	7,09%
Instituto de Lenguas - ILUD	5	4	9	6,38%
Centro de Bienestar Institucional	6	1	7	4,96%
IDEXUD	3	2	5	3,55%
Oficina Asesora de Planeación y Control	3	1	4	2,84%
Oficina Asesora de Control Interno	1	3	4	2,84%
Decanatura Facultad de Ingeniería	2	1	3	2,13%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	3		3	2,13%
División de Recursos Físicos	2		2	1,42%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	1	2	1,42%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2		2	1,42%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	1	2	1,42%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	1,42%
Oficina Asesora Jurídica		2	2	1,42%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	1	2	1,42%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		2	2	1,42%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2		2	1,42%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	0,71%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,71%

Especialización en Educación y Gestión Ambiental	1		1	0,71%
Ingeniería Forestal		1	1	0,71%
Comunicación Social y Periodismo	1		1	0,71%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1		1	0,71%
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad	1		1	0,71%
Sección Tesorería		1	1	0,71%
Sección de Compras	1		1	0,71%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	0,71%
Maestría en Educación		1	1	0,71%
Especialización en Avalúos	1		1	0,71%
Total general	75	66	141	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	60	0	60
Pendiente Vencida	22	72	94
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	82	72	154

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	Felicitación	Total general
Sección de Compras			1,0						1,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						3,0			3,0

Vicerrectoría Académica	7,0		3,8		2,0	5,0			4,1
Decanatura Facultad Tecnológica			6,0						6,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			7,0			5,0			6,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			7,5		6,0				7,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			7,0		7,0				7,0
Centro de Bienestar Institucional		8,5	4,0	13,0	5,0	11,0	5,0		7,9
Especialización en Avalúos			8,0						8,0
Instituto de Lenguas - ILUD			13,0		6,7				8,1
IDEXUD			8,3			9,0			8,4
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		13,0	5,0						9,0
División de Recursos Físicos		10,0			9,0				9,5
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			10,0						10,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			8,0		12,0				10,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			14,0			6,0			10,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		10,5	9,0		12,0				10,5
Especialización en Educación y Gestión Ambiental			12,0						12,0
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad			12,0						12,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			13,5						13,5
Maestría en Educación			14,0						14,0
Comunicación Social y Periodismo					15,0				15,0
Oficina Asesora Jurídica			8,0		23,0				15,5
SEGUIMIENTO PQRS	19,0	18,5	28,4	14,0	19,7	9,0	6,0	25,0	22,5
Sección Tesorería			30,0						30,0
Decanatura Facultad de Ingeniería			11,0	3,0		104,0			39,3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			38,0		47,0				42,5

Ingeniería Forestal			44,0						44,0
División de Recursos Humanos		25,0	84,6		22,3	21,5			50,7
Oficina Asesora de Control Interno		11,0	104,5		8,0				57,0
Maestría en Ingeniería Industrial			179,0						179,0
Total general	13,0	14,3	28,5	10,0	15,4	15,5	5,5	25,0	21,2

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 agosto de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veintiún (21) días y cinco (5) horas. En relación al mes anterior (julio) de 2022, el tiempo promedio de gestión aumentó en dos (2) días y veinte (20) horas.

Para el mes de agosto 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 (julio de 2022), pasando de doce (12) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a diez (10) dependencias.

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 agosto del presente año, tan solo doce (12) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y noventa y ocho (98) ciudadanos fueron reuuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 89,09%.

Grafico 4:

Participación por localidad.

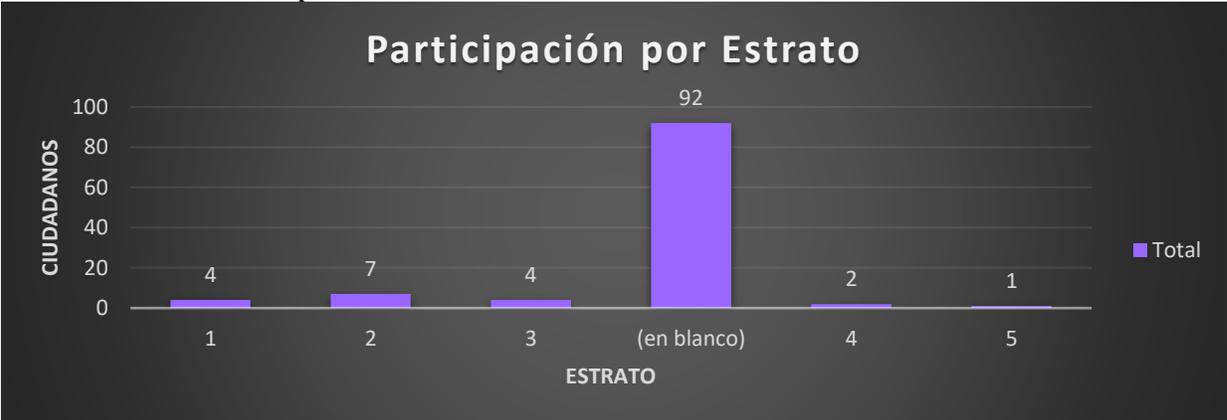


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” – SDQS, durante el periodo, solo dieciocho (18) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 16,36% de los usuarios atendidos compartieron dicha información. En esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) fue el de mayor participación, seguido por el estrato tres (3) y uno (1). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 83,63%, 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 ciento diez (110) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, ciento cinco (105) acciones ciudadanas representadas en el 95,45% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones representadas en el 1,8% correspondió a personas jurídicas como establecimiento de comercio, y dos (2) 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 agosto referente al mes anterior, aumentó el 102% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que, las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento una (101) más ciento diez (110) acciones recibidas y registradas en agosto, para un total de doscientas once (211) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cincuenta y siete (57) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 27,01%.
- El siguiente periodo de septiembre de 2022, inicia con un total de ciento cincuenta y cuatro (154) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; setenta y dos (72) de periodos anteriores y ochenta y dos (82) del periodo de agosto, de las cuales veintidós (22) se encuentran en estado vencido y sesenta (60) peticiones en estado de pendientes 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*" e *2ILUD Administrativo*", en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail", y la gestión de peticiones se desarrolló en un tiempo promedio de veintiún (21) días y cinco (5) horas.