



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# INFORME MENSUAL PQRS

Enero 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*

*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**

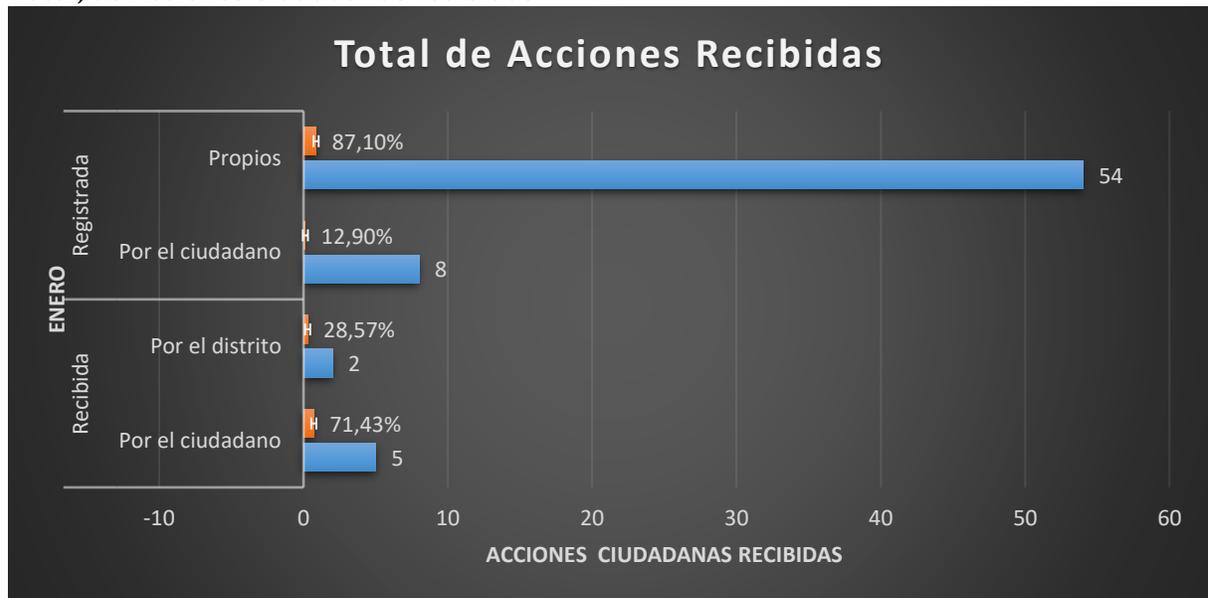
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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:.....	10
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12

## 1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de enero de 2022 se registraron y recibieron un total de sesenta y nueve (69) 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 cincuenta y cuatro (54) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, trece (13) 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.*



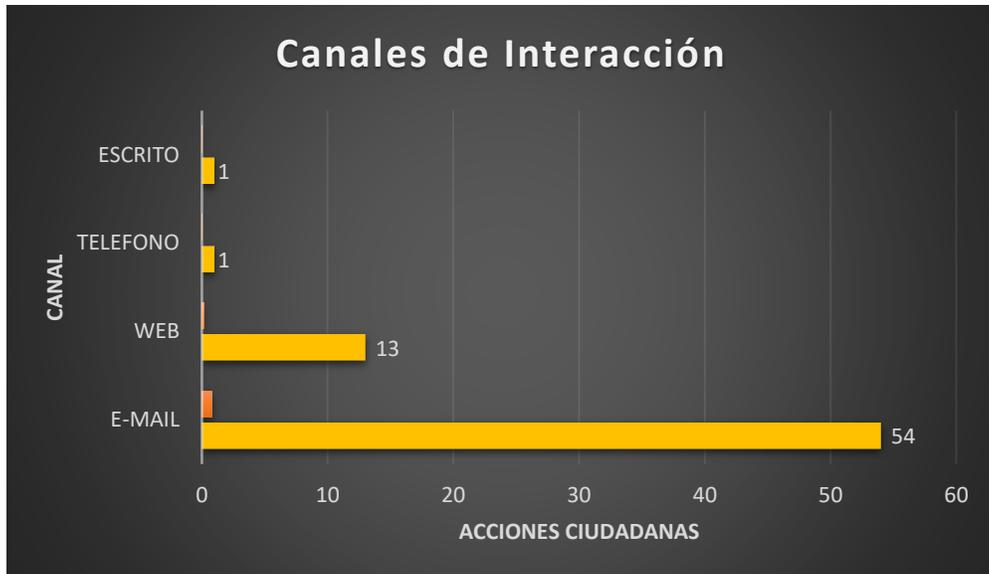
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 78,26%, seguido por el canal web con un 18,84%, canal telefónico y escrito con el 1,45% de participación cada uno, 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.*



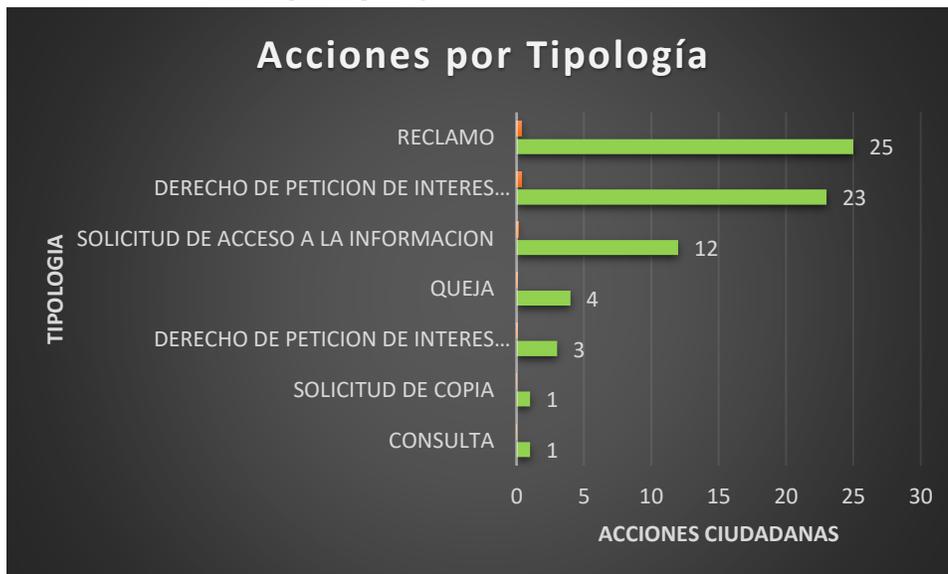
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo: 36,23%, Derecho de Petición de Interés Particular: 33,33%, Solicitud de Acceso a la Información: 17,39%, Queja: 5,8%, Derecho de Petición de Interés General: 3,45%, Copia y Consulta: 1,45% 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 enero de 2022 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 17%, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Varios”, con una participación de 9%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6%.

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

Subtema	actual
Gestión de trámites	12
Varios	6
(En blanco)	7
Oferta académica pregrado	4
Ejecución presupuestal	3
Talento humano	3
Becas	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Servicio de salud	2
Reembolsos o devoluciones	2
Calidad del servicio	2
Contrataciones - cps	2
Inconformidades con evaluaciones y notas	2
Pagos nomina	2
Temas pensionales	2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2
Programa de apoyo alimentario	1
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Repositorio	1
Deporte	1
Docentes	1
Veedurías ciudadanas	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Certificaciones reportes etc.	1
Pagos	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Duplicado actas de grado diplomas documentos	1
<b>Total general</b>	<b>69</b>

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

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

No se presentó ninguna petición que haya tenido que ser trasladada por competencia a otra entidad.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una petición con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” con número de radicado: 99482022

## 7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de enero de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de treinta y nueve (39) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

**Tabla 2:**

*Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.*

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	4	9	13
Gestión extemporánea	0	26	26
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>39</b>

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 enero, se gestionaron oportunamente cuatro (4) acciones ciudadanas, y se realizaron veinte (20) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 5,7% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, pendientes por gestionar para el siguiente mes de febrero de 2022.

### PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó la gestión oportuna de nueve (9) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de veinte seis (26) acciones ciudadanas, y un total de setenta y un (71) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe diciembre 2021), quedaron pendientes ochenta (80) acciones ciudadanas, más una (1) petición con número de radicado: 4206992021 también de periodos anteriores; de la cual no se evidencio su existencia en el reporte mensual de diciembre que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de diciembre”, mientras que, en el reporte mensual de enero si se evidencia este número de radicado como perteneciente al periodo anterior y que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe. Es decir que realmente del periodo anterior (diciembre) quedaron

ochenta y un (81) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que fue una petición registrada en el mes de diciembre por la ciudadanía u otras entidades y hasta enero fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de enero que esta petición se ve reflejada en el reporte de gestión de peticiones de enero remitido por la la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ochenta y un (81) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de enero de: 35/81 equivalente al 43,2%.

Para el mes de febrero de 2022, cuarenta y seis (46) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (diciembre hacía meses anteriores).

**Tabla 3:**

*Respuesta por Cierres Definitivos.*

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	2	31	33	36,26%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3	4	7	7,69%
Decanatura Facultad de Ingeniería		4	4	4,40%
IDEXUD		4	4	4,40%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	2	1	3	3,30%
Centro de Bienestar Institucional	1	2	3	3,30%
Oficina Asesora Jurídica		3	3	3,30%
Vicerrectoría Académica	1	2	3	3,30%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		3	3	3,30%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	2,20%
División de Recursos Físicos	1	1	2	2,20%
Ingeniería de Sistemas	1	1	2	2,20%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2	2	2,20%
Red de Datos UDNET	1	1	2	2,20%
Oficina de Docencia	2		2	2,20%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1	1	2	2,20%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	2,20%
Secretaria General		2	2	2,20%
Oficina Asesora de Control Interno		1	1	1,10%
Arte Danzaría		1	1	1,10%
Sección Tesorería	1		1	1,10%
Artes Escénicas		1	1	1,10%

Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	1,10%
Rectoría		1	1	1,10%
Ingeniería Ambiental	1		1	1,10%
División de Recursos Financieros	1		1	1,10%
Defensor del Ciudadano		1	1	1,10%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	1,10%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>71</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>

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	65	24	89
Pendiente Vencida	0	22	22
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>65</b>	<b>46</b>	<b>111</b>

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	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	Solicitud de copia	Total general
División de Recursos Financieros						1,0			1,0
Decanatura Facultad de Ingeniería				2,0		2,0			2,0
Sección Tesorería						3,0			3,0
Ingeniería Ambiental						4,0			4,0
Oficina de Docencia						1,0	12,0		6,5
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción				12,0		8,0			10,0
Decanatura Facultad Tecnológica				11,0					11,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				24,0		3,0	9,0		12,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación						13,0			13,0
Centro de Bienestar Institucional					13,0	14,5			14,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				16,0					16,0

Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		36,0		20,7		30,0	7,0	2,0	19,6
División de Recursos Físicos				34,0			6,0		20,0
Oficina Asesora Jurídica				26,5		12,0			21,7
Arte Danzaría	22,0								22,0
Instituto de Lenguas - ILUD				29,0		25,0			27,0
Defensor del Ciudadano				28,0					28,0
Oficina Asesora de Control Interno		28,0							28,0
Artes Escénicas			30,0						30,0
IDEXUD	37,0			35,0	29,0	30,0			32,8
Ingeniería de Sistemas				70,0			2,0		36,0
SEGUIMIENTO PQRS	36,7	29,0	38,5	49,3	33,0	32,3	23,0		37,7
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		38,0							38,0
Red de Datos UDNET			12,0	66,0					39,0
Rectoría				41,0					41,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		65,0		30,5					42,0
Vicerrectoría Académica		64,0		36,0					45,3
Secretaría General		65,0		27,0					46,0
<b>Total general</b>	<b>34,9</b>	<b>43,6</b>	<b>29,8</b>	<b>35,1</b>	<b>28,2</b>	<b>18,6</b>	<b>9,8</b>	<b>2,0</b>	<b>28,4</b>

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 enero de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veintiocho (28) días y nueve (9) horas. En relación al mes anterior (diciembre de 2021), el tiempo promedio aumento en siete (7) días y veinte un (21) horas.

Para el mes de enero 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 (diciembre de 2021), pasando de siete (7) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a once (11) 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. 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

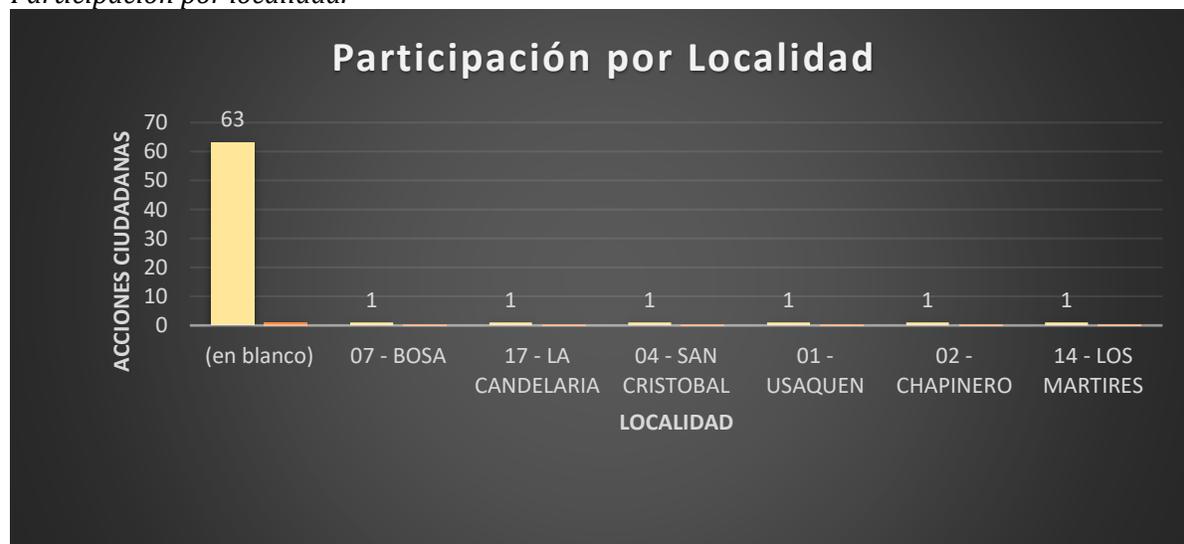
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

Del total de las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de enero del presente año, tan solo seis (6) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y sesenta y tres (63) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 91,30%.

### 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 14,49% 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 cuatro (4) y en menor proporción, el estrato uno (1). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 85,51%, 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 y nueve (69) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2022, sesenta y siete (67) acciones ciudadanas representadas en el 98,01% correspondieron a “Persona Natural” y dos (2) acciones representadas en el 1,99% 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 enero referente al mes anterior, aumento el 19% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ochenta (80), más sesenta y nueve (69) acciones recibidas y registradas en enero, para un total de ciento cuarenta y nueve (149) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron treinta y nueve (39) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 26,17%.
- 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. (enero 2022). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 28,4 días.
- El siguiente periodo de febrero 2022, inicia con un total de ciento once (111) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cuarenta y seis (46) de periodos anteriores, de las cuales veinte dos (22) se encuentran en estado vencido y veinticuatro (24) peticiones en estado de pendientes en términos y, sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas del mes de enero 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”.