



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

Febrero 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

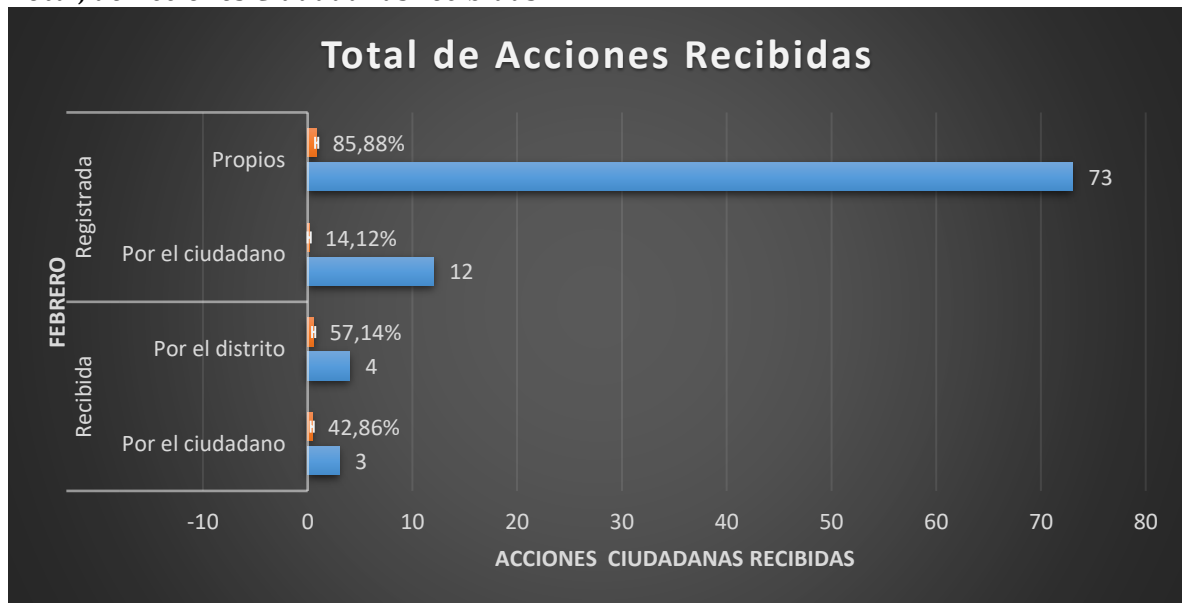
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de febrero de 2022 se registraron y recibieron un total de noventa y dos (92) 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 setenta y tres (73) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, quince (15) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y cuatro (4) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



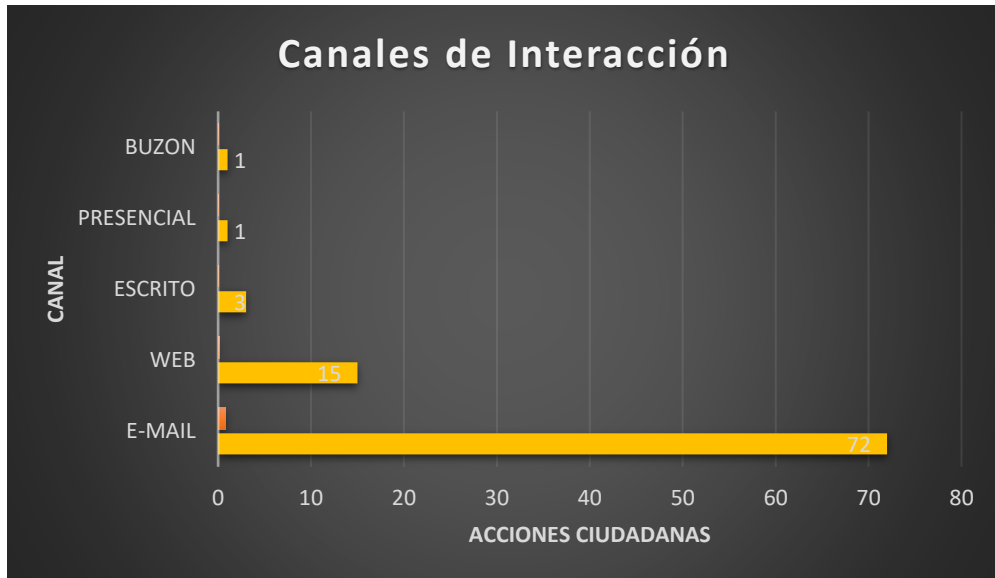
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

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 16,30%, canal escrito con el 3,26% de participación y por último el canal presencial y buzón con participación de 1,09% 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 febrero de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 35,87%, Reclamo: 29,35%, Solicitud de Acceso a la Información: 15,22%, Queja y Derecho de Petición de Interés General: 6,52%, Solicitud de Copia: 2,17% y las tipologías de Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación, Sugerencia y Consulta: 1,09% 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 febrero de 2022 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 32%, el segundo y tercer subtema de mayor relevancia fueron: “Temas Pensionales” y “Varios”, con una participación de 5%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 4,3%.

Tabla 1:

Subtemas más reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	actual
Gestion de tramites	29
Temas pensionales	5
Varios	5
Pagos nomina	4
Becas	3
Traslado a entidades distritales	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Calendario académico	2
Duplicado actas de grado diplomas documentos	2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2
Oferta Academica posgrado	2
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	2
Calidad del servicio	2
Temas vinculación especial	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Repositorio	1
Contratación de servicios	1
Oferta Academica pregrado	1
Ilud administrativo	1
Certificaciones reportes etc.	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Reembolsos o devoluciones	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Ejecución presupuestal	1
Actos administrativos	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Reclamo de datos habeas data	1
(En blanco)	12

Total general	92
----------------------	-----------

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

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

Se presentaron cuatro (4) peticiones que debieron ser trasladadas por competencia a otra entidad.

- Secretaria de Educación: 360572022 – 532382022 - 605452022
- IDPYBA; 534252022

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentó ninguna petición con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas”.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de febrero de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	15	36	51
Gestión extemporánea	0	18	18
TOTAL GESTIONADAS	15	54	69

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 febrero, se gestionaron oportunamente quince (15) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y dos (42) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 16,30% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y siete (77) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante febrero, pendientes por gestionar para el siguiente mes de marzo de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de febrero se realizó la gestión oportuna de treinta y seis (36) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de dieciocho (18) acciones ciudadanas, y un total de ciento veintidós (122) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento once (111) peticiones al corte del mes de enero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de febrero de: 54/111 equivalente al 48,64%.

Para el mes de marzo de 2022, cincuenta y siete (57) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (enero hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	10	53	63	38,41%
Centro de Bienestar Institucional	6	6	12	7,32%
Oficina Asesora Juridica	1	7	8	4,88%
Vicerrectoría Académica		7	7	4,27%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	5	6	3,66%
Licenciatura en Educación Básica con Enfoque en Inglés / LEBEI		6	6	3,66%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	3	2	5	3,05%
Oficina Asesora de Planeación y Control	2	3	5	3,05%
Decanatura Facultad de Ingeniería		3	3	1,83%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,83%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		3	3	1,83%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	1	3	1,83%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	1	2	1,22%
Licenciatura en Biología		2	2	1,22%
División de Recursos Físicos	2		2	1,22%
IDEXUD		2	2	1,22%
Ingeniería de Sistemas	1	1	2	1,22%
Secretaría General		2	2	1,22%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	2	1,22%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,22%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		2	2	1,22%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1		1	0,61%
Artes Musicales		1	1	0,61%
Maestría en Comunicación-Educación	1		1	0,61%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	1		1	0,61%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,61%

Rectoría	1		1	0,61%
Especialización en Ingeniería de Software	1		1	0,61%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	0,61%
División de Recursos Humanos		1	1	0,61%
División de Recursos Financieros	1		1	0,61%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,61%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	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%
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1		1	0,61%
Administración Deportiva		1	1	0,61%
Especialización en Avalúos	1		1	0,61%
Sección Tesorería		1	1	0,61%
Tecnología en Levantamientos Topográficos	1		1	0,61%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	0,61%
Archivística y Gestión de la Información Digital		1	1	0,61%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		1	1	0,61%
Total general	42	122	164	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	77	33	110
Pendiente Vencida	0	24	24
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	77	57	134

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	Solicitud de copia	Felicitación	Total general
División de Recursos Financieros						1,0			1,0
Especialización en Avaluos			1,0						1,0
Tecnología en Levantamientos Topograficos					1,0				1,0
Decanatura Facultad Tecnológica						1,0			1,0
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica							2,0		2,0
Maestria en Comunicación-Educacion			2,0						2,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB						3,0			3,0
División de Recursos Físicos				3,5					3,5
Ingenieria de Sistemas					3,5				3,5
Licenciatura en Biología					4,0	4,0			4,0
Archivística y Gestion de la Información Digital					4,0				4,0
Secretaria Academica Facultad de Artes - ASAB			4,0						4,0
Oficina Asesora de Sistemas						5,0			5,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente					7,0				7,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingenieria Civil			7,0						7,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial			7,0						7,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		8,0	12,0			3,0			7,7
Rectoria								8,0	8,0
Tecnología en Gestion de la Producción Industrial e Ingenieria de Producción		8,0							8,0
Licenciatura en Educacion Basica con Enfasis en Ciencias Sociales / LEBECS					9,0				9,0
Sección Tesoreria				9,0					9,0

Ingenieria Catastral y Geodesia - ICG			9,5						9,5
Centro de Bienestar Institucional				17,0	9,8	11,5			10,7
Artes Musicales			12,0						12,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática					13,0				13,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		2,0	14,0	31,0		11,5			14,0
Secretaria Academica Facultad Tecnológica					14,2				14,2
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			6,0		12,3	22,0			14,5
Especialización en Ingeniería de Software						15,0			15,0
Administración Deportiva			17,0						17,0
Secretaria Academica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			17,5						17,5
Secretaria Academica Facultad de Ciencias y Educacion					21,5		17,0		20,0
Secretaria General					22,0				22,0
Decanatura Facultad de Ingeniería			20,0		28,0				22,7
Secretaria Academica Facultad de Ingeniería			16,0		27,0				23,3
Vicerrectoría Academica			12,0		29,3	18,5			23,7
SEGUIMIENTO PQRS	31,0	26,0	24,6	31,0	25,8	18,3	4,0		23,8
División de Recursos Humanos						26,0			26,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB					28,0				28,0
IDEXUD			36,0			21,0			28,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI					40,8	46,0			41,7
Oficina Asesora Jurídica	20,0		52,0		78,0	5,0			45,4
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			100,0		22,0				61,0
Total general	25,5	11,0	23,9	15,8	21,9	15,4	7,7	8,0	20,4

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 febrero de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinte (20) días y nueve (9) horas. En relación al mes anterior (enero de 2022), el tiempo promedio disminuyó en ocho (8) días.

Para el mes de febrero 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 (enero de 2022), pasando de once (11) 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

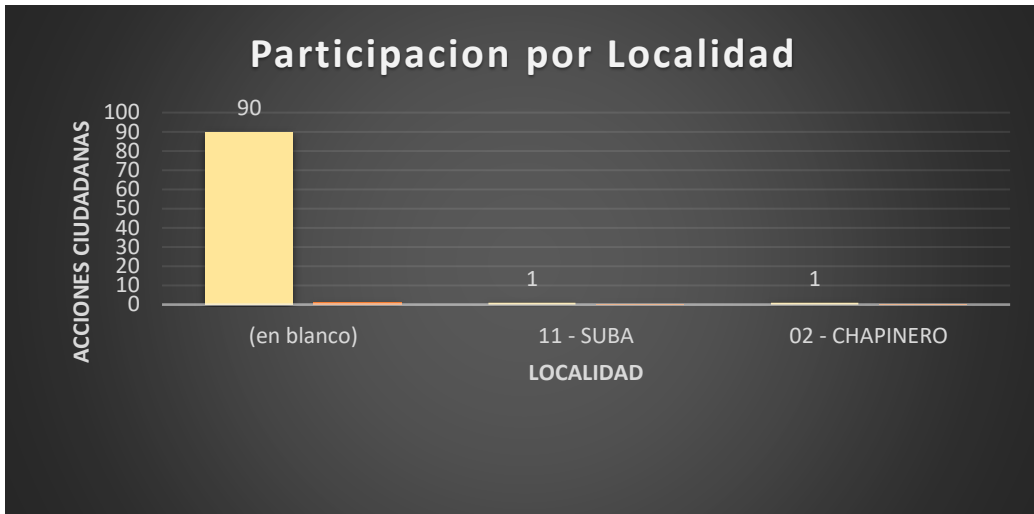
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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 febrero del presente año, tan solo dos (2) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y noventa (90) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 97,80%.

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 10,9% 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, el estrato uno (1), cuatro (4) y cinco (5). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 80,1%, 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 noventa y dos (92) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2022, ochenta y tres (83) acciones ciudadanas representadas en el 89,97% correspondieron a “Persona Natural”, seis (6) acciones representadas en el 6,4% correspondió a ciudadanos registrados como “Anónimo”, dos (2) acciones ciudadanas correspondieron a “persona jurídica” representada en 0,73% y solo una (1) acción correspondió a un “establecimiento de comercio”.

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 febrero referente al mes anterior, aumento el 33% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento once (111), más noventa y dos (92) acciones recibidas y registradas en febrero, para un total de doscientos tres (203) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron sesenta y nueve (69) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 33,9%.
- 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. (febrero 2022). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 20,4 días.

- El siguiente periodo de marzo 2022, inicia con un total de ciento treinta y cuatro (134) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cincuenta y siete (57) de periodos anteriores, de las cuales veinticuatro (24) se encuentran en estado vencido y treinta y tres (33) peticiones en estado de pendientes en términos y, setenta y siete (77) acciones ciudadanas del mes de febrero pendiente en términos.
- En el periodo informado, la tipología más frecuente en la interposición de acciones ciudadanas fue “Derecho de Petición de Interés Particular”, el subtema con mayor participación fue “Gestión de Tramites”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.