



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

JULIO 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

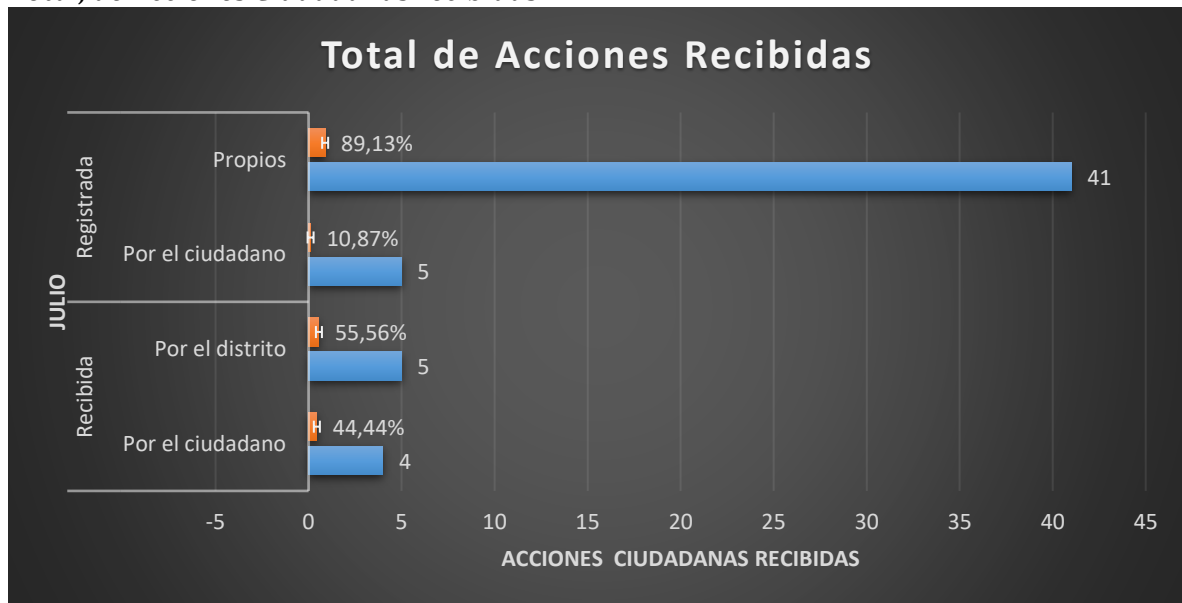
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS 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 julio de 2022 se registraron y recibieron un total de cincuenta y cinco (55) 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, nueve (9) 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.



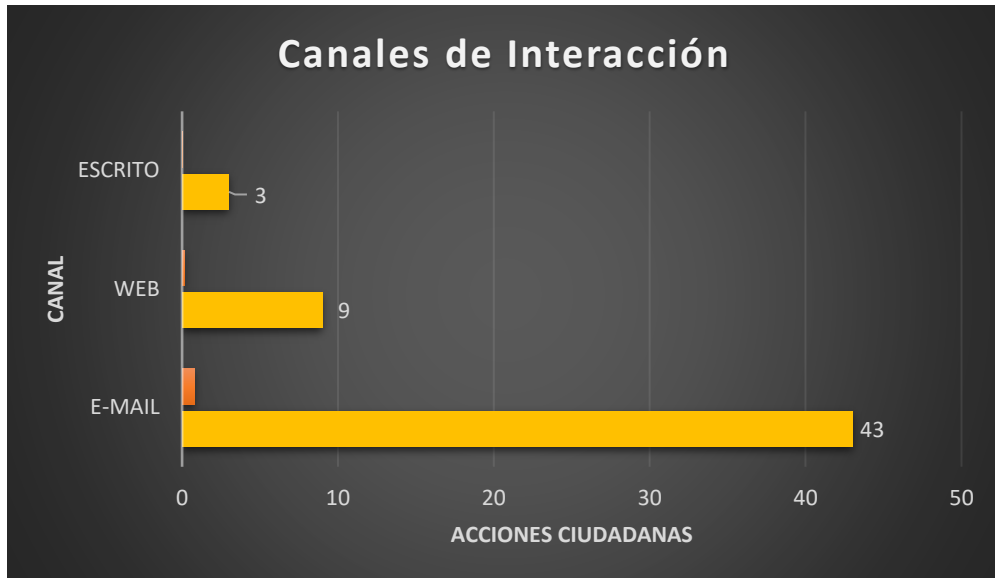
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 78,18%, seguido por el canal web con un 16,36%, y en tercer lugar el canal escrito con el 5,45% 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.



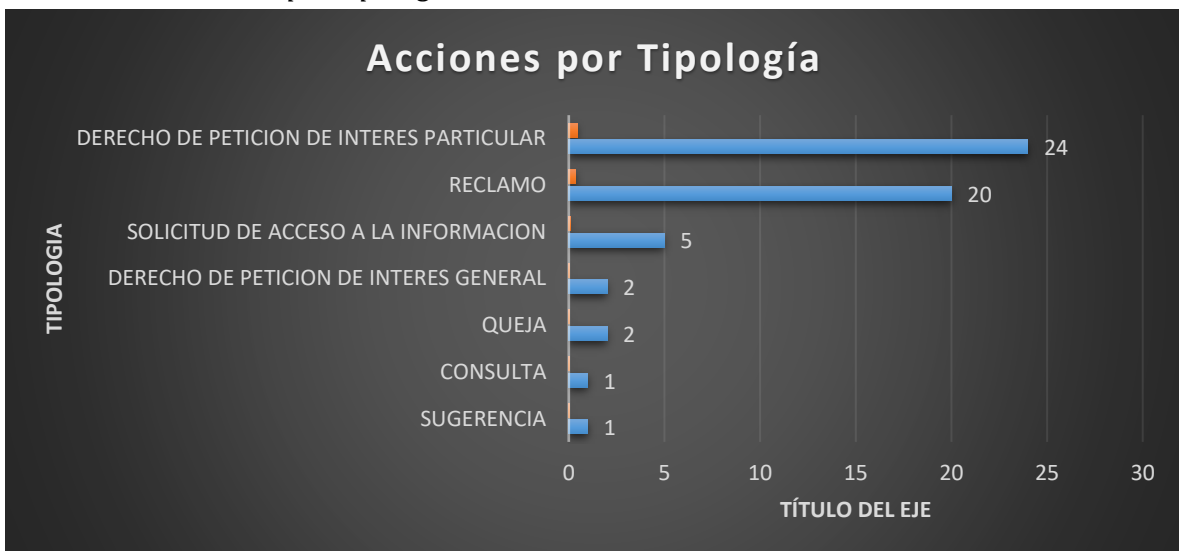
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 43,64%, Reclamo: 36,36%, Solicitud de Acceso a la Información: 9,09%, Queja y Derecho de Petición de Interés General: 3,64% cada uno, y consulta y sugerencia: 1,82% 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 julio 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	8
Pagos nómina	7
Oferta académica pregrado	5
Ilud administrativo	4
Temas pensionales	3
Certificaciones reportes etc.	3
Contratación de servicios	2
Temas vinculación especial	2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2
Calendario académico	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
(En blanco)	7
Presunto acoso laboral	1
Talento humano	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Becas	1
Conflicto de intereses	1
Gestión jurídica	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Servicio de salud	1
Total general	50

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

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

No se presentaron peticiones que por competencia hayan tenido que ser trasladadas desde la Universidad Distrital a otra entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una (1) petición radicada con el subtema relacionado a “Veedurías

Ciudadanas” en el mes de julio con numero de radicado: 2571792022

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de julio de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	10	26	36
Gestión extemporánea	2	16	18
TOTAL GESTIONADAS	12	42	54

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 julio, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y seis (36) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 18,18% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas oportunamente, y se gestionaron dos (2) peticiones de manera extemporánea. Por otra parte, quedaron cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de agosto de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de julio se realizó la gestión oportuna de veintiséis (26) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de dieciséis (16) acciones ciudadanas del mes anterior, y un total de setenta y nueve (79) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe junio 2022), quedaron pendientes noventa y ocho (98) acciones ciudadanas, más dos (2) peticiones con números de radicado: 2408682022 y 2436502022, también de periodos anteriores; de estas últimas no se evidenció su existencia en el reporte mensual de junio que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de Junio”, mientras que, en el reporte mensual de julio si se evidencia estos números de radicados como pertenecientes al periodo anterior y que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe. Es decir que en el periodo anterior (julio) quedaron cien (100) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que esa petición fue registrada en el mes de junio por la ciudadanía u otras entidades y, hasta el mes de julio fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de julio que esa petición se ve reflejada en el reporte de gestión de peticiones de junio remitido por la Secretaría

General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cien (100) peticiones al corte del mes de junio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de julio de: 42/100 equivalente al 42%.

Para el mes de agosto de 2022, cincuenta y ocho (58) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (junio hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	12	35	47	40,87%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	10	12	10,43%
Vicerrectoría Académica	5	2	7	6,09%
División de Recursos Humanos	2	3	5	4,35%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	3	4	3,48%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	2	4	3,48%
División de Recursos Físicos	1	3	4	3,48%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		3	3	2,61%
Centro de Bienestar Institucional		3	3	2,61%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	2	1	3	2,61%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	2		2	1,74%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		2	2	1,74%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2		2	1,74%
IDEXUD		2	2	1,74%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	1,74%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2	2	1,74%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,87%
Egresados	1		1	0,87%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		1	1	0,87%
División de Recursos Financieros		1	1	0,87%
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1		1	0,87%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,87%

Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,87%
Especialización en Ingeniería de Software	1		1	0,87%
Secretaría General		1	1	0,87%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	0,87%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1	1	0,87%
Total general	36	79	115	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	36	1	37
Pendiente Vencida	7	57	64
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	43	58	101

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	Sugerencia	Felicitación	Total general
Especialización en Ingeniería de Software						1,0				1,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				1,0						1,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				2,0						2,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial						2,0				2,0

Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	4,0						5,5			5,0
Vicerrectoría Académica			9,0	5,5		11,0		8,0		7,1
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				7,5						7,5
Decanatura Facultad de Artes - ASAB						8,0				8,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica						8,0				8,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				9,0						9,0
Centro de Bienestar Institucional				11,0		8,0	9,0			9,3
Egresados						10,0				10,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				10,0	11,0					10,5
Instituto de Lenguas - ILUD				12,8		11,4	13,0			12,0
IDEXUD			15,0	12,0						13,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				14,0						14,0
División de Recursos Físicos			21,0	6,0	10,0					14,5
SEGUIMIENTO PQRS			13,0	15,8	13,3	20,3	23,4	29,0		18,5
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		19,0								19,0
División de Recursos Financieros				22,0						22,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera				26,0			21,0			22,3
Artes Plásticas y Visuales						35,0				35,0
Decanatura Facultad de Ingeniería				41,0						41,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				26,5			101,0		21,0	43,8
Secretaría General								45,0		45,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería				56,0						56,0
División de Recursos Humanos				38,5		148,0				60,4
Total general	4,0	19,0	15,3	16,5	12,2	19,4	24,0	27,8	21,0	18,4

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 julio de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciocho (18) días y nueve (9) horas. En relación al mes anterior (junio) de 2022, el tiempo promedio de gestión disminuyó en siete (7) días y dos (2) horas.

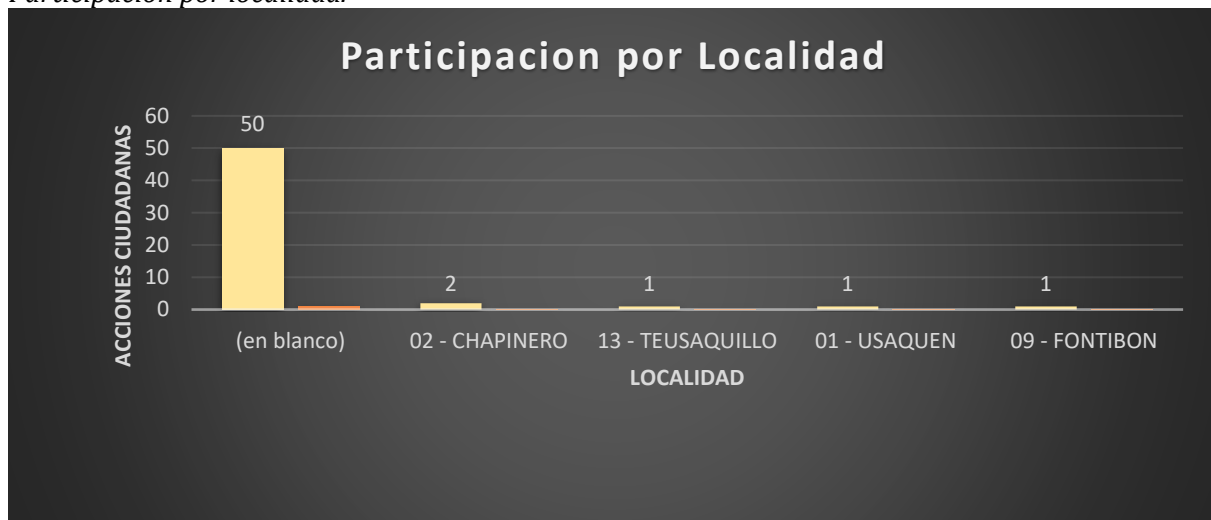
Para el mes de julio aumentó el total de unidades académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (junio de 2022), pasando de dieciséis (16) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a doce (12) 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 julio del presente año, tan solo cinco (5) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta (50) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 91%.

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 cinco (5) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 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), Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 91%, 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 cincuenta y cinco (55) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2022, cincuenta y dos (52) acciones ciudadanas representadas en el 94,57% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones representadas en el 3,52% correspondió a personas jurídicas como establecimiento de comercio, y un (1) ciudadano registrado 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 julio referente al mes anterior, disminuyó el 9,8% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron cien (100), más cincuenta y cinco (55) acciones recibidas y registradas en julio, para un total de ciento cincuenta y cinco (155) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cincuenta y cuatro (54) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 34,83%.
- El siguiente periodo de agosto de 2022, inicia con un total de ciento un (101) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cincuenta y ocho (58) de periodos anteriores, de las cuales cincuenta y siete (57) se encuentran en estado vencido y una (1) petición en estado de pendientes en términos y, respecto del mes de julio, quedan cuarenta y tres (43) peticiones pendientes de la siguiente forma: treinta y seis (36) acciones ciudadanas pendientes en términos y siete (7) peticiones vencidas del mes de julio.
- 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 Tramites*”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”, y la gestión de peticiones se desarrolló en un tiempo promedio de dieciocho (18) días y nueve (9) horas.