



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO 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

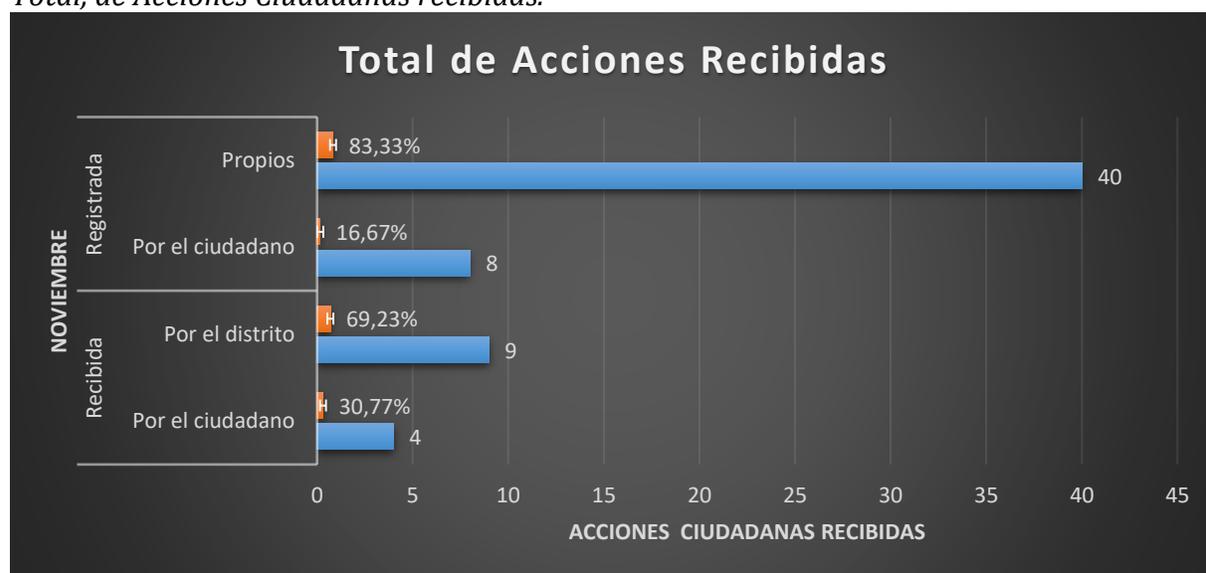
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	11
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	11
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	12
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de junio de 2022 se registraron y recibieron un total de sesenta y un (61) 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 (40) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, doce (12) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y nueve (9) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.

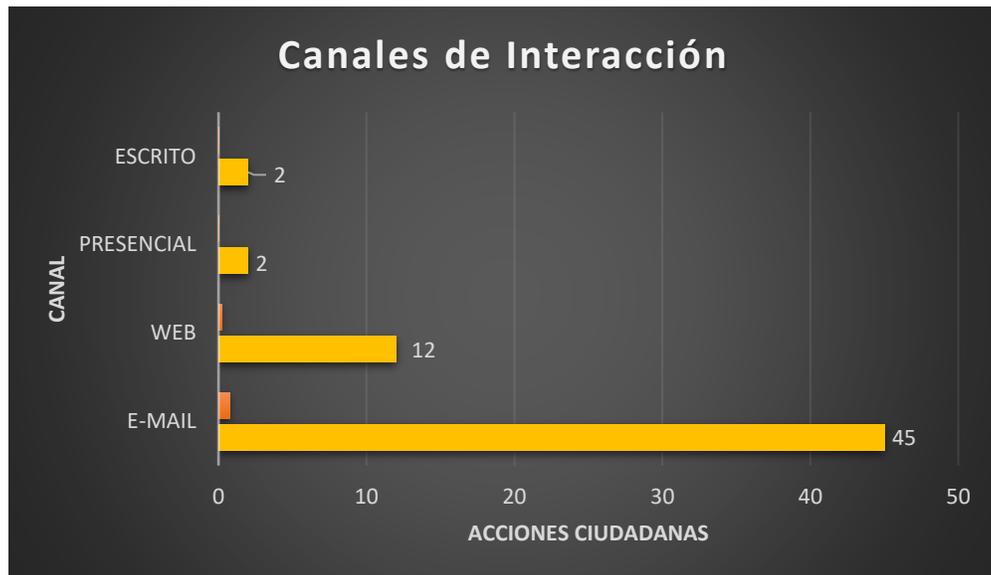


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 73,77%, seguido por el canal web con un 19,67%, y en tercer lugar los canales presencial y escrito con el 3,28% de participación cada uno, 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.

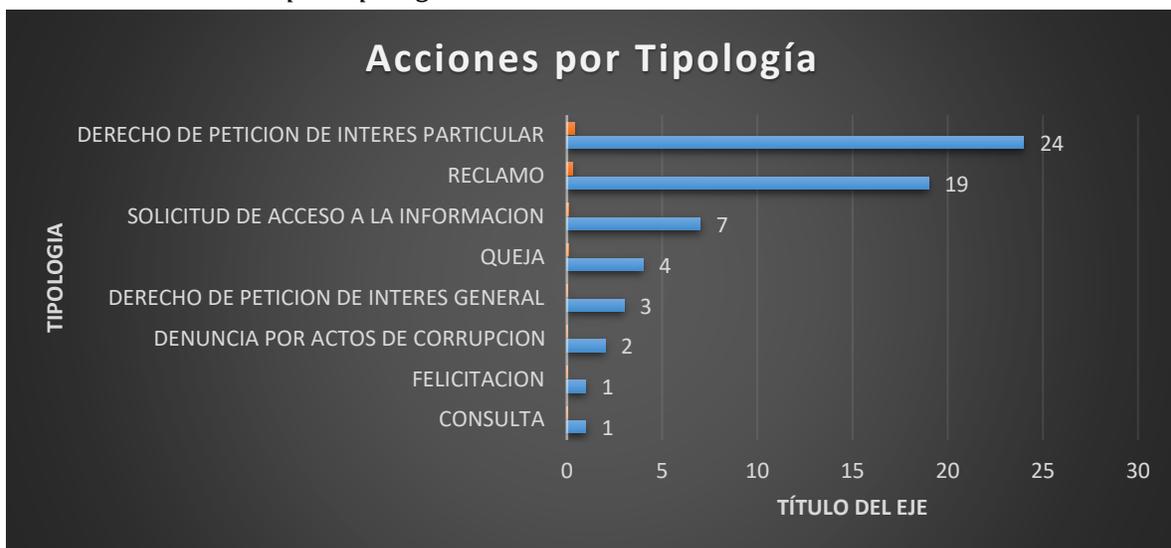


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de junio de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 39,34%, Reclamo: 31,15%, Solicitud de Acceso a la Información: 11,48%, Queja: 6,56%, Derecho de Petición de Interés General: 4,92%, Denuncias por actos de corrupción: 3,28% y por último las tipologías Felicitación y Consulta: 1,64% 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 junio de 2022 el subtema más representativo fue: “ILUD Administrativo” con el 16% de participación, debido a inconvenientes con los inicios de clase de cursos de idiomas y devoluciones por reembolsos, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Becas” con el 8% de participación, y el tercer subtema fue “Ilud administrativo”, con una participación de 6%, 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
Ilud administrativo	10
Pagos nómina	7
Varios	6
Gestión de trámites	4
(En blanco)	4
Certificaciones reportes etc.	3
Programa de apoyo alimentario	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Contratación bienes	2
Talento humano	2
Gestión jurídica	1
Temas vinculación especial	1
Traslado a entidades distritales	1
Temas pensionales	1
Contratación de servicios	1
Docentes	1
Oferta académica posgrado	1
Oferta académica pregrado	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Total general	61

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

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

Se presentó (1) petición que por competencia debió ser trasladada desde la Universidad Distrital a otra entidad.

- SECRETARIA DE HACIENDA

2183442022

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron peticiones radicadas con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de junio de 2022.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de junio de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	12	25	37
Gestión extemporánea	1	47	48
TOTAL GESTIONADAS	13	72	85

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 junio, se gestionaron oportunamente doce (12) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta (40) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 19,67% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente, y se gestionó una (1) petición de manera extemporánea. Por otra parte, quedaron cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de julio de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de junio se realizó la gestión oportuna de veinte cinco (25) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de cuarenta y siete (47) acciones ciudadanas, y un total de ciento cincuenta y seis (156) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe mayo 2022), quedaron pendientes ciento veintiún (121) acciones ciudadanas, más una (1) petición con número de radicado: 1709582022, también de periodos anteriores; de esta última no se evidenció su existencia en el reporte mensual de mayo que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de Mayo”, mientras que, en el reporte mensual de junio 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 en el periodo anterior (mayo) quedaron ciento veintidós

(122) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que esa petición fue registrada en el mes de mayo por la ciudadanía u otras entidades y, hasta el mes de junio fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de junio 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 ciento veintidós (122) peticiones al corte del mes de mayo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de junio de: 72/122 equivalente al 59%.

Para el mes de julio de 2022, cincuenta (50) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (mayo hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	TOTAL PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	13	69	82	41,84%
División de Recursos Humanos		17	17	8,67%
Instituto de Lenguas - ILUD	6	8	14	7,14%
Oficina Asesora Jurídica	1	8	9	4,59%
Centro de Bienestar Institucional	7	2	9	4,59%
Sección Tesorería	2	5	7	3,57%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	4	6	3,06%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	4	5	2,55%
Vicerrectoría Académica		5	5	2,55%
IDEXUD		3	3	1,53%
División de Recursos Físicos	1	2	3	1,53%
Artes Plásticas y Visuales		3	3	1,53%
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial		2	2	1,02%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		2	2	1,02%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2		2	1,02%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	1	2	1,02%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		2	2	1,02%
Secretaría General		2	2	1,02%
Maestría en Infancia y Cultura	1	1	2	1,02%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,02%
Decanatura Facultad de Ingeniería		2	2	1,02%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,51%

Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,51%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		1	1	0,51%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,51%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,51%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	0,51%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente		1	1	0,51%
Egresados		1	1	0,51%
Sección de Contabilidad		1	1	0,51%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	0,51%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,51%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		1	1	0,51%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación artística / LEBEEA	1		1	0,51%
Maestría en Educación		1	1	0,51%
División de Recursos Financieros		1	1	0,51%
Total general	40	156	196	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	38	3	41
Pendiente Vencida	10	47	57
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	48	50	98

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	Sugerencia	Felicitación	Total general
Ingeniería Electrónica									3,0	3,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		1,0				8,0				4,5
Ingeniería de Sistemas			5,0							5,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						5,0				5,0
Maestría en Educación			7,0							7,0
Centro de Bienestar Institucional			5,3	3,0		14,5				7,1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			6,0			9,0				7,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			14,0			1,0				7,5
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente							8,0			8,0
Sección de Contabilidad						8,0				8,0
Decanatura Facultad Tecnológica		3,0		4,0	12,0					8,6
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial			9,0							9,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		9,0								9,0
División de Recursos Físicos		10,5		7,0						9,3
Instituto de Lenguas - ILUD		3,0	14,0		10,5					10,2

Maestría en Infancia y Cultura				12,0	9,0					10,5
Decanatura Facultad de Ingeniería		11,0	12,0							11,5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		12,0								12,0
División de Recursos Financieros			13,0							13,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			13,0							13,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		10,0	22,0	12,0	9,0	15,5				14,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil			14,0							14,0
Artes Plásticas y Visuales			14,0		24,0					17,3
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			20,0							20,0
IDEXUD			23,5				20,0			22,3
Oficina Asesora Jurídica			23,3		62,0	8,5				24,3
Egresados			25,0							25,0
SEGUIMIENTO PQRS	248,0	31,0	26,2	12,0	22,3	11,0	15,0	31,0		26,2
Secretaría General						43,0		26,0		34,5
Vicerrectoría Académica			23,3			52,0				34,8
División de Recursos Humanos		33,8	41,1		30,5	5,0				36,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería					7,0	70,0				38,5
Secretaría Académica Facultad Tecnológica					43,0					43,0
Sección Tesorería			112,0		55,3					79,6
Maestría en Ingeniería Industrial			142,0							142,0
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	248,0									248,0
Total general	248,0	22,0	28,0	8,9	22,2	17,2	14,5	28,5	3,0	25,7

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 junio de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinticinco (25) días y dieciséis (16) horas. En relación al mes anterior (mayo de 2022), el tiempo promedio de gestión aumentó en tres (3) días y seis (6) horas.

Para el mes de junio 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 (mayo de 2022), pasando de nueve (9) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a dieciséis (16) 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 junio del presente año, tan solo catorce (14) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cuarenta y siete (47) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 77%.

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 doce (12) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 19,67% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) fue el de mayor participación, seguido por los estratos tres (3) y uno (1), Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 80,33%, 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 REQUERENTE

Del total de sesenta y un (61) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022, cincuenta y ocho (58) acciones ciudadanas representadas en el 95,25% correspondieron a “Persona Natural”, tres (3) acciones representadas en el 4,75% 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 junio referente al mes anterior, disminuyó el 23,75% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento veintidós (122), más sesenta y un (61) acciones recibidas y registradas en junio, para un total de ciento ochenta y tres (183) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ochenta y cinco (85) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 46,44%.
- Debido a la ampliación en los términos para dar respuesta a las acciones ciudadanas (30 días hábiles) de acuerdo al Decreto 491 de 2020 expedido el 30 de marzo, y posteriormente el 17 de mayo de 2022, la derogación de dicha ampliación de términos mediante Ley 2207 de 2022, se evidenció que esta transición en el mes de junio, ocasionó un aumento en la cantidad de dependencias que vencieron términos de acciones ciudadanas, no obstante, también se logró el cierre de acciones ciudadanas activas por periodos considerables, lo que generó un resultado de Tiempo Promedio de Gestión de 25,7 días.
- El siguiente periodo de julio de 2022, inicia con un total de noventa y ocho (98) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cincuenta (50) de periodos anteriores, de las cuales cuarenta y siete (47) se encuentran en estado vencido y tres (3) peticiones en estado de pendientes en términos y, cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas del mes de junio 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 “Ilud administrativo”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.