



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

MARZO 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

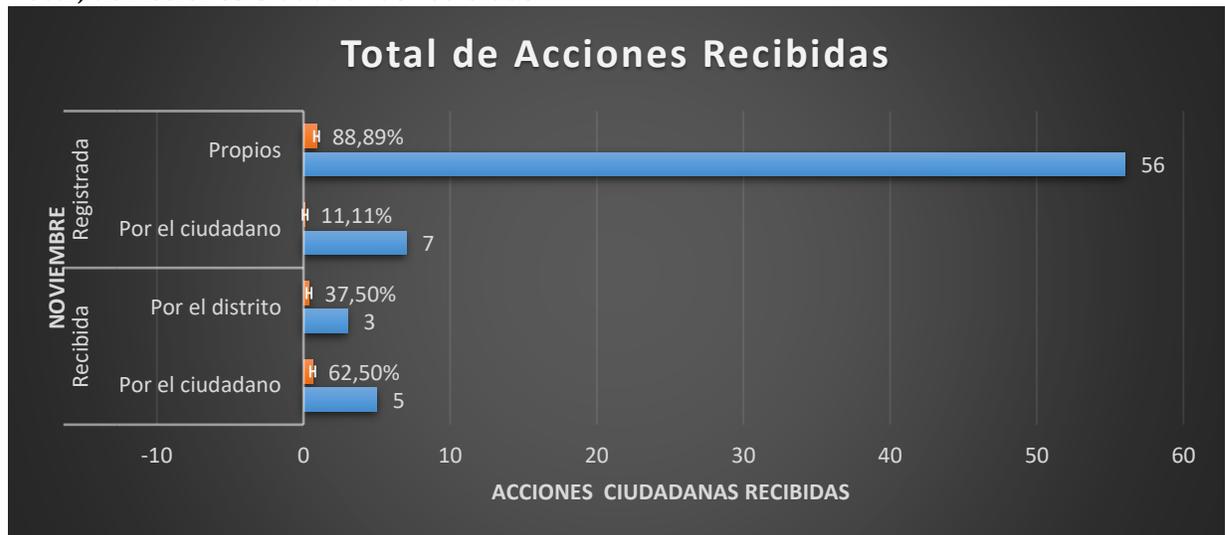
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.....	12
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	12
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de marzo de 2022 se registraron y recibieron un total de setenta y un (71) 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 seis (56) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, doce (12) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y tres (3) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



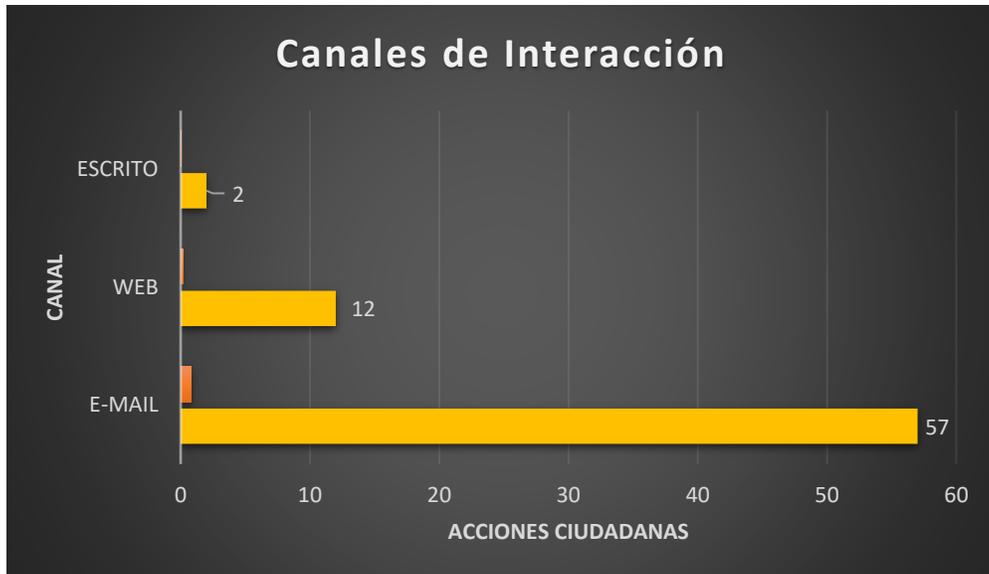
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 80,28%, seguido por el canal web con un 16,90% y el canal escrito con el 2,82% 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.



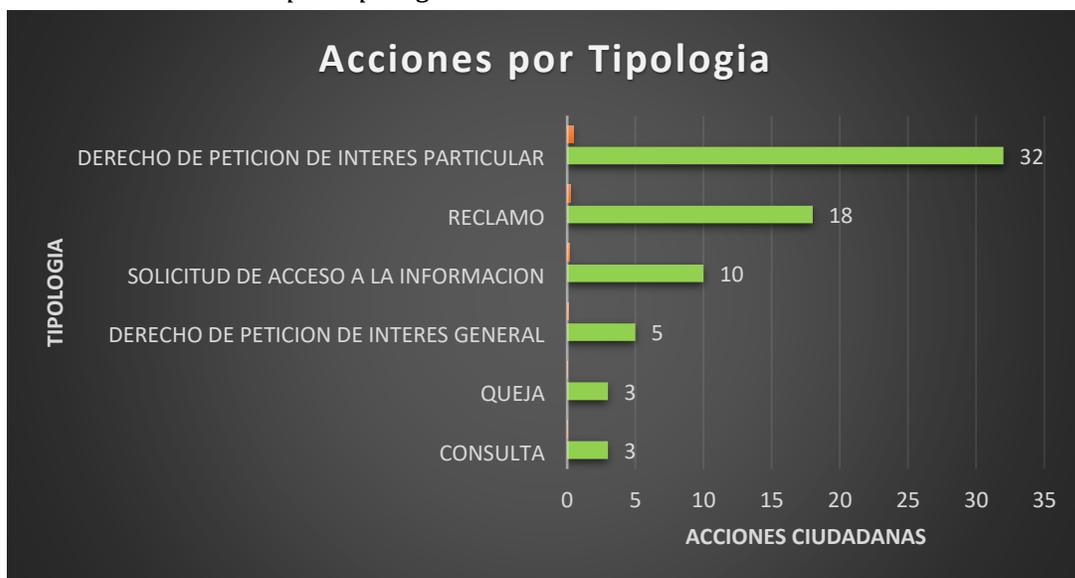
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de marzo de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 45,07%, Reclamo: 25,35%, Solicitud de Acceso a la Información: 14,08%, Derecho de Petición de Interés General: 7,04% y por ultimo las tipologías de Queja y Consulta con el 4,23% cada una.

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 marzo de 2022 el subtema más representativo fue: “Lista de admitidos y no admitidos” con el 13%, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Pagos Nomina” con el 11% de participación, y el tercer subtema fue “Gestión de Tramites”, con una participación de 10%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 7%.

Tabla 1:

Subtemas más reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Actual
Lista de admitidos/ no admitidos	9
Pagos nomina	8
Gestión de tramites	7
Temas pensionales	5
(En blanco)	8
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	4
Certificaciones reportes etc.	4
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	3
Varios	3
Calidad del servicio	2
Cupos especiales	2
Talento humano	1
Oferta académica pregrado	1
Inscripciones matriculas cursos de extensión	1
Reclamo de datos habeas data	1
Idexud	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Conectividad	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Contratación bienes	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Repositorio	1
Consulta de datos habeas data	1
Becas	1
Total general	71

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.

No se presentó ninguna petición con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de marzo de 2022.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de marzo de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de noventa y dos (92) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	11	48	59
Gestión extemporánea	0	33	33
TOTAL GESTIONADAS	11	81	92

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 marzo, se gestionaron oportunamente once (11) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y siete (47) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 15,49% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron sesenta (60) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante marzo, pendientes por gestionar para el siguiente mes de abril de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de marzo se realizó la gestión oportuna de cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de treinta y tres (33) acciones ciudadanas, y un total de ciento setenta y siete (177) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe febrero 2022), quedaron pendientes ciento treinta y cuatro (134) acciones ciudadanas, más dos (2) peticiones con números de radicados: 319132022 y 640442022 también de periodos anteriores; de estas últimas dos no se evidenció su existencia en el reporte mensual de febrero que la Secretaria General de

la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de febrero”, mientras que, en el reporte mensual de marzo 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 realidad del periodo anterior (febrero) quedaron ciento treinta y cuatro (134) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que esas peticiones fueron registradas en el mes de febrero por la ciudadanía u otras entidades y hasta el mes de marzo fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de marzo que esas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de peticiones de marzo 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 ciento treinta y seis (136) peticiones al corte del mes de febrero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de marzo de: 81/136 equivalente al 59,55%.

Para el mes de abril de 2022, cincuenta y cinco (55) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (febrero hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	9	79	88	39,29%
División de Recursos Humanos	8	30	38	16,96%
Centro de Bienestar Institucional	3	9	12	5,36%
Vicerrectoría Académica	5	7	12	5,36%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	5	6	2,68%
Secretaria General		5	5	2,23%
IDEXUD		5	5	2,23%
División de Recursos Físicos	1	4	5	2,23%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		4	4	1,79%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,34%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	2	1	3	1,34%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2	1	3	1,34%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	3		3	1,34%
Tecnología en Levantamientos Topográficos		2	2	0,89%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	0,89%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	2	0,89%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1	1	2	0,89%

Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	2	0,89%
Sección Biblioteca		2	2	0,89%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		2	2	0,89%
Ingeniería Eléctrica		1	1	0,45%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	0,45%
Sección de Contabilidad		1	1	0,45%
Sección Tesorería		1	1	0,45%
Oficina Asesora de Control Interno	1		1	0,45%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,45%
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos		1	1	0,45%
Rectoría	1		1	0,45%
Egresados		1	1	0,45%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1		1	0,45%
Ingeniería Forestal		1	1	0,45%
Artes Escénicas		1	1	0,45%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,45%
División de Recursos Financieros		1	1	0,45%
Especialización en Proyectos Informáticos		1	1	0,45%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1		1	0,45%
Ingeniería Sanitaria		1	1	0,45%
Administración Deportiva	1		1	0,45%
Licenciatura en Física	1		1	0,45%
Artes Musicales		1	1	0,45%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,45%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		1	1	0,45%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,45%
Total general	47	177	224	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	17	77
Pendiente Vencida	0	38	38
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	60	55	115

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	Felicitación	Sugerencia	Total general
Oficina Asesora de Control Interno						1,0					1,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				1,0							1,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB							2,0				2,0
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos				3,0							3,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				6,0		2,5					3,7
Especialización en Proyectos Informáticos						4,0					4,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC						5,0					5,0
Ingeniería Ambiental				6,0							6,0
Administración Deportiva						6,0					6,0
Rectoría	7,0										7,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción				8,7							8,7
Decanatura Facultad Tecnológica						9,0					9,0

Licenciatura en Física						10,0					10,0
Ingeniería Eléctrica					10,0						10,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	5,0			13,0		13,0					10,3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente					29,0	3,0	10,0				14,0
División de Recursos Físicos			13,0	9,0	17,0		14,0				14,0
Sección Biblioteca	2,0					26,0					14,0
Centro de Bienestar Institucional				13,5	33,0	15,0	10,7				14,1
Artes Musicales						16,0					16,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			17,0								17,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		31,0	5,0								18,0
Sección de Contabilidad							18,0				18,0
Tecnología en Levantamientos Topográficos						18,5					18,5
Vicerrectoría Académica	15,0		31,0	6,3		33,0	16,0		16,0	26,0	19,8
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI						20,0					20,0
Secretaría General				23,0					16,0		21,6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			30,0			17,0					23,5
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control						25,0					25,0
IDEXUD				25,0	35,0						27,0
Ingeniería Sanitaria				27,0							27,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				29,0		27,0					27,5
Egresados						28,0					28,0
Artes Plásticas y Visuales				29,0							29,0
Artes Escénicas							29,0				29,0

SEGUIMIENTO PQRS	36,0		31,3	35,4	33,5	27,3	25,1	25,0	26,0	29,0	30,8
Sección Tesorería						31,0					31,0
Ingeniería Forestal					32,0						32,0
División de Recursos Humanos	30,0		27,0	35,3	63,0	23,7	27,0				32,7
Instituto de Lenguas - ILUD				39,5	42,0	26,0					33,2
Decanatura Facultad de Artes - ASAB						35,0					35,0
División de Recursos Financieros					41,0						41,0
Oficina Asesora Jurídica				43,0							43,0
Total general	18,7	31,0	26,1	29,6	32,6	23,0	18,0	25,0	19,3	27,5	25,8

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 marzo de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinticinco (25) días y diecinueve (19) horas. En relación al mes anterior (febrero de 2022), el tiempo promedio aumento en cinco (5) días y diez horas.

Para el mes de marzo disminuyo 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 (febrero de 2022), pasando de siete (7) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a doce (12) 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 y prorrogado hasta el 30 de abril de 2022.

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 marzo del presente año, tan solo cinco (5) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y sesenta y seis (66) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 92,95%.

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 trece (13) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 18,3% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación, seguido por los estratos dos (2) y cuatro (4), y en menor proporción, el estrato uno (1). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 81,7%, 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 setenta y un (71) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, sesenta y ocho (68) acciones ciudadanas representadas en el 95,85% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones representadas en el 2,58% correspondió a ciudadanos registrados como “Anónimo”, y una (1) acción ciudadana correspondió a “persona jurídica” representada en 1,57%.

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 marzo referente al mes anterior, disminuyo el 21% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento treinta y seis (136), más setenta y un (71) acciones recibidas y registradas en marzo, para un total de doscientos siete (207) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa y dos (92) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 44,44%.
- 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. (marzo 2022). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 25,8 días.
- El siguiente periodo de abril de 2022, inicia con un total de ciento quince (115) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cincuenta y cinco (55) de periodos anteriores, de las cuales treinta y ocho (38) se encuentran en estado vencido y diecisiete (17) peticiones en estado de pendientes en términos y, sesenta (60) acciones ciudadanas del mes de marzo y 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 “Lista de admitidos y no admitidos”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.