



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

MAYO 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

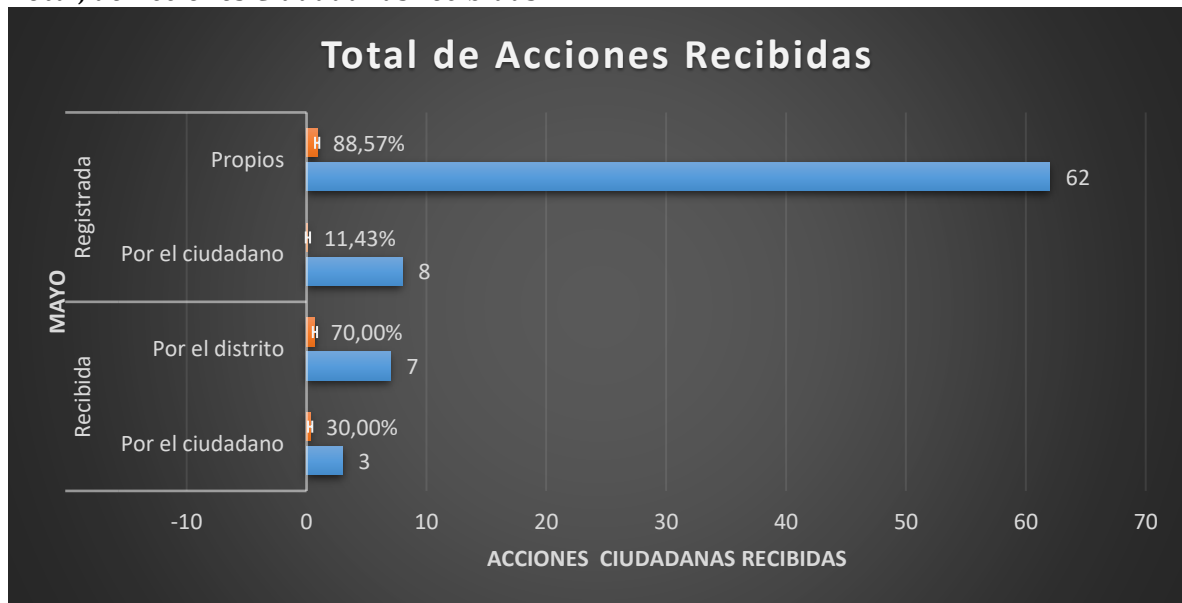
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS 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 mayo de 2022 se registraron y recibieron un total de ochenta (80) 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 sesenta y dos (62) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, once (11) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y siete (7) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



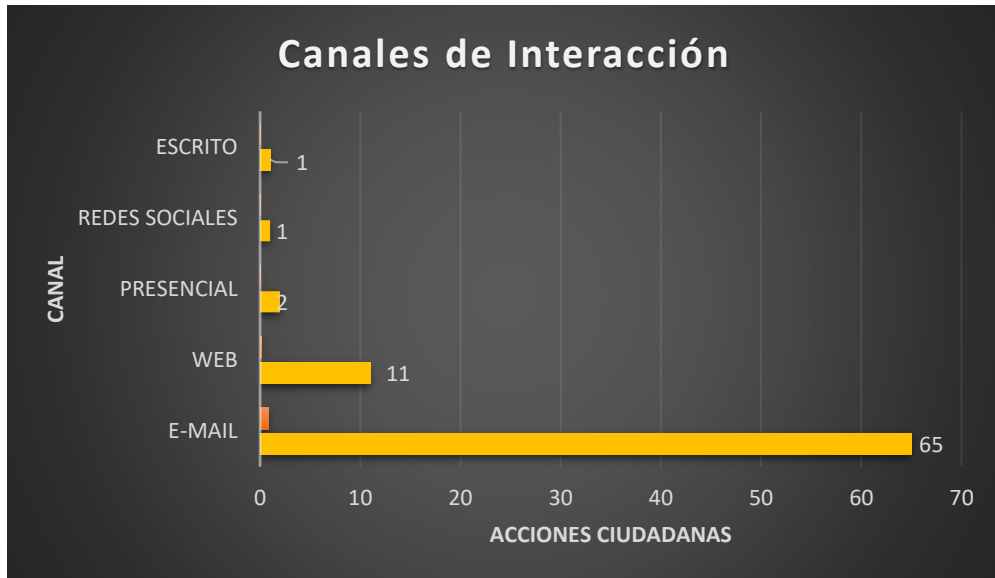
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 81,25%, seguido por el canal web con un 13,75%, y en tercer lugar el canal presencial con el 2,5% y los canales redes sociales y escrito con el 1,25% 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 mayo de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 51,25%, Reclamo: 22,5%, Solicitud de Acceso a la Información: 8,75%, Derecho de Petición de Interés General: 7,5%, Solicitud de Copia: 3,75%, Sugerencia y Denuncias por actos de corrupción 2,5% cada uno, y por último la tipología Felicitación 1,25%.

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 mayo de 2022 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 19%, 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
Gestion de trámites	15
Becas	6
Ilud administrativo	5
Certificaciones, reportes etc.	5
Pagos nómina	4
Inscripciones matrículas cursos de extensión	3
Traslado a entidades distritales	3
Temas vinculación especial	3
Contratación de servicios	3
Contratación bienes	2
Conectividad	2
(En blanco)	9
Temas pensionales	2
Cupos especiales	2
Talento humano	2
Duplicado actas de grado diplomas documentos	2
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	1
Veedurías ciudadanas	1
Consulta de datos habeas data	1
Calidad del servicio	1
Laboratorios	1
Reembolsos o devoluciones	1
Calendario académico	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Reclamo de datos habeas data	1
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Repositorio	1
Total general	80

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

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

Se presentaron dos (2) peticiones que por competencia debieron ser trasladadas desde la Universidad Distrital a otra entidad.

- ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS 1821052022
- SECRETARIA DE GOBIERNO 2000462022

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una petición radicada con el número 1832912022 con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de mayo de 2022.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de mayo de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de setenta y nueve (79) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	17	44	61
Gestión extemporánea	0	18	18
TOTAL GESTIONADAS	17	62	79

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 mayo, se gestionaron oportunamente diecisiete (17) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y siete (47) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 21,25% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente, por otra parte quedaron sesenta y tres (63) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, pendientes por gestionar para el siguiente mes de junio de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó la gestión oportuna de cuarenta y cuatro (44) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de dieciocho (18) acciones ciudadanas, y un total de ciento dieciséis (116) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe abril 2022), quedaron pendientes ciento

diecisiete (117) acciones ciudadanas, más tres (3) peticiones con números de radicados: 1085242022, 1496492022 y 1679292022 también de periodos anteriores; de estas últimas tres no se evidenció su existencia en el reporte mensual de abril que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de Abril”, mientras que, en el reporte mensual de mayo si se evidencian 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 (abril) quedaron ciento veinte (120) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que esas peticiones fueron registradas en el mes de abril por la ciudadanía u otras entidades y hasta el mes de mayo fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de mayo que esas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de peticiones de mayo remitido por la la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento veinte (120) peticiones al corte del mes de abril, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de mayo de: 44/120 equivalente al 36,66%.

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

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	TOTAL PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	11	54	65	39,88%
Instituto de Lenguas - ILUD	3	10	13	7,98%
Vicerrectoría Académica	2	7	9	5,52%
División de Recursos Humanos		8	8	4,91%
IDEXUD		4	4	2,45%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		3	3	1,84%
Administración Deportiva		3	3	1,84%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	2	3	1,84%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	2	3	1,84%
Centro de Bienestar Institucional	3		3	1,84%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,84%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	1	3	1,84%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	3		3	1,84%
Administración Ambiental		3	3	1,84%

Artes Plásticas y Visuales	1	1	2	1,23%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	1	2	1,23%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2		2	1,23%
Sección Biblioteca	1	1	2	1,23%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	1	2	1,23%
Rectoría	1	1	2	1,23%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	1,23%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	0,61%
Matemáticas	1		1	0,61%
Biología	1		1	0,61%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	0,61%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1	1	0,61%
División de Recursos Físicos		1	1	0,61%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1		1	0,61%
Oficina Asesora de Control Interno	1		1	0,61%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	1		1	0,61%
Red de Datos UDNET	1		1	0,61%
Licenciatura en Biología	1		1	0,61%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educacion	1		1	0,61%
Oficina de Docencia		1	1	0,61%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI		1	1	0,61%
Ingenieria Catastral y Geodesia - ICG	1		1	0,61%
Especializacion en Desarrollo Humano con Enfasis en Procesos Afectivos y Creatividad	1		1	0,61%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1		1	0,61%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana		1	1	0,61%
Ingenieria Topográfica	1		1	0,61%
Ingenieria Industrial		1	1	0,61%
División de Recursos Financieros		1	1	0,61%
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual		1	1	0,61%
Sección de Actas Archivo y Microfilmación		1	1	0,61%
Total general	47	116	163	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	63	14	77
Pendiente Vencida	0	44	44
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	63	58	121

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
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad			1,0							1,0
Oficina Asesora de Control Interno			3,0							3,0
Licenciatura en Biología			3,0							3,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	3,0									3,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			3,5							3,5
Red de Datos UDNET			4,0							4,0
Matemáticas					4,0					4,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS			4,0							4,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			4,0							4,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería			4,0							4,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			3,0	7,0						5,0
Centro de Bienestar Institucional		5,0			10,0	1,0				5,3

Biología						7,0				7,0
División de Recursos Físicos				8,0						8,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			8,0							8,0
Artes Plásticas y Visuales					10,5					10,5
Administración Deportiva		12,0			11,0	10,0				11,0
Decanatura Facultad Tecnológica			12,0		9,0					11,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			17,0	16,0	2,0					11,7
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			11,7							11,7
Oficina Asesora de Planeación y Control		12,0								12,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano				25,0					7,0	13,0
Sección Biblioteca					19,0		8,0			13,5
Ingeniería Topográfica			14,0							14,0
Licenciatura en Educación Basica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA		17,0	11,0							14,0
Rectoría		19,0						9,0		14,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales					16,0					16,0
División de Recursos Financieros					17,0					17,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil					18,0					18,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educacion						19,0				19,0
Instituto de Lenguas - ILUD			20,3	27,0	18,9					20,5
Ingeniería Industrial						22,0				22,0
IDEXUD		28,0	21,0							24,5
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual			25,0							25,0
SEGUIMIENTO PQRS	32,0	9,0	29,6	22,3	22,1	22,3	9,0	21,0		25,3
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			26,0							26,0
Sección de Actas Archivo y Microfilmación			30,0							30,0
Vicerrectoría Académica		36,0	34,5		59,0	24,5		19,0		31,2

Decanatura Facultad de Ingeniería			13,0			56,0				34,5
Administración Ambiental			44,0			20,0				36,0
División de Recursos Humanos			44,4		71,0	39,5				46,5
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			57,3							57,3
Oficina de Docencia					73,0					73,0
Oficina de Evaluación Docente					80,0					80,0
Total general	17,5	17,5	24,9	19,9	23,4	23,3	8,5	16,3	7,0	22,9

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 mayo de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veintidós (22) días y veintidós (22) horas. En relación al mes anterior (abril de 2022), el tiempo promedio de gestión disminuyó en dos (2) días y veintiún (21) horas.

Para el mes de mayo 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 (abril de 2022), pasando de diez (10) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a nueve (9) 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. actualizó 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 junio de 2022, no obstante el mismo artículo 5°, fue derogado por la Ley 2207 de 2022, con lo cual a partir del 18 de mayo de 2022 se restablecen los términos de la Ley 1755 de 2015.

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

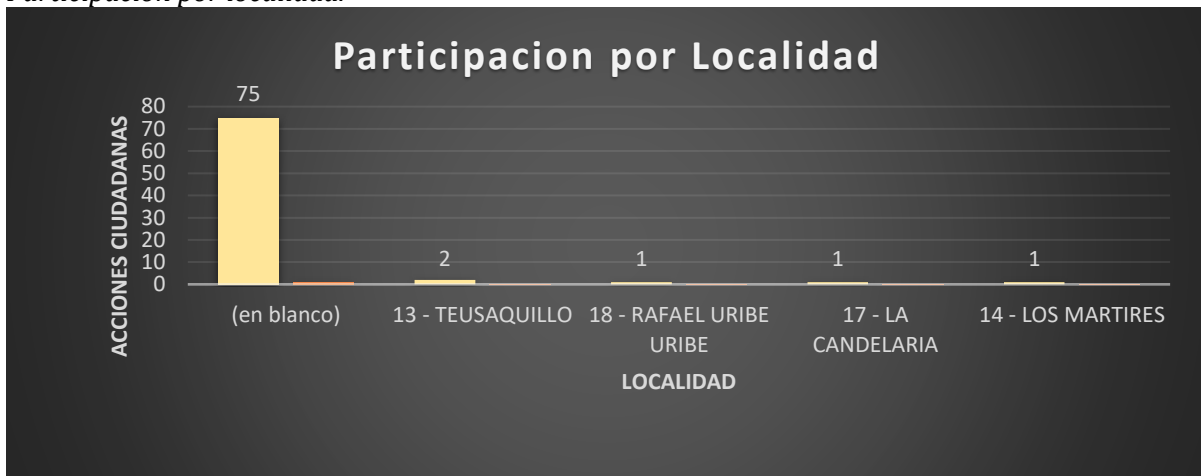
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” SDQS durante el mes de mayo del presente año, tan solo cinco (5) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y setenta y cinco (75) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 93,7%.

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 ocho (8) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 10% 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 uno (1), tres (3) y cuatro (4) con un ciudadano cada uno. Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 90%, 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 ochenta (80) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022, setenta y cuatro (74) acciones ciudadanas representadas en el 92,5% correspondieron a “Persona Natural”, cuatro (4) acciones representadas en el 5% correspondió a ciudadanos registrados como “Anónimo”, y dos (2) acción ciudadana correspondió a “persona jurídica” representada en 2,5%.

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 mayo referente al mes anterior, aumentó el 33,3% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento veinte (120), más ochenta (80) acciones recibidas y registradas en mayo, para un total de doscientos (200) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron setenta y nueve (79) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 39,5%.
- 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. (mayo 2022). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 22,9 días. Se espera que con la derogación del artículo 5° del Decreto 491 de 2020, aumente el porcentaje de gestión de peticiones durante el mismo mes de ingreso.
- El siguiente periodo de junio de 2022, inicia con un total de ciento veintiún (121) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cincuenta y ocho (58) de periodos anteriores, de las cuales cuarenta y cuatro (44) se encuentran en estado vencido y catorce (14) peticiones en estado de pendientes en términos y, sesenta y tres (63) acciones ciudadanas del mes de mayo 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 “Gestión de Trámites”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.