



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# **INFORME MENSUAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO**

**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO – RECTORIA -  
SECRETARIA GENERAL – OFICINA ASESORA DE  
CONTROL INTERNO – OFICINA ASESORA DE  
ASUNTOS DISCIPLINARIOS**

**NOVIEMBRE 2022**

**POR: OFICINA DE QUEJAS,  
RECLAMOS Y ATENCIÓN AL**



***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*



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Secretaría General**  
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.....	10
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	10
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

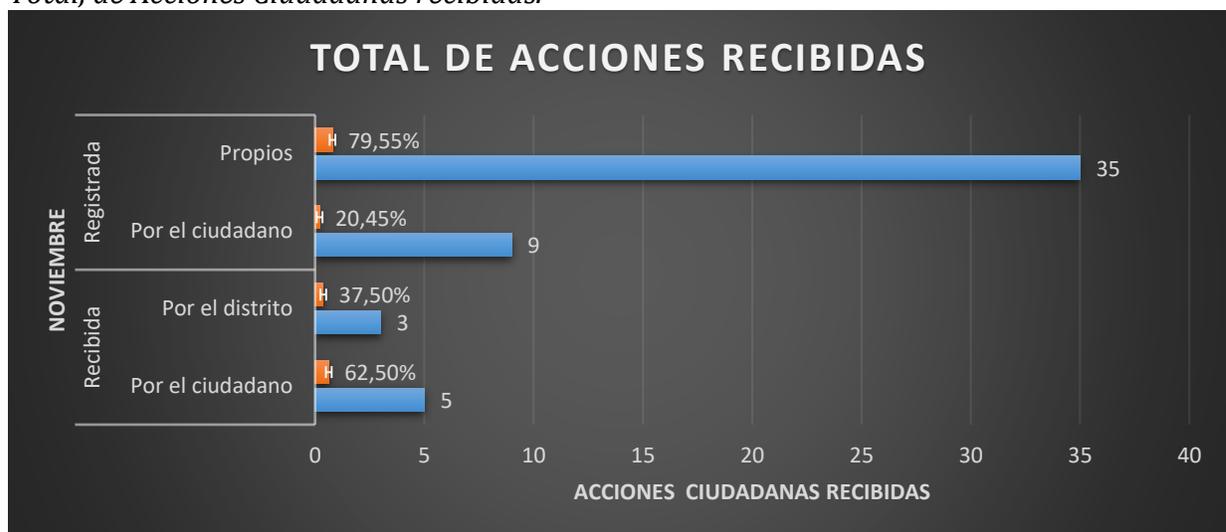


### 1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de noviembre de 2022 se registraron y recibieron un total de cincuenta y dos (52) 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 treinta y cinco (35) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, catorce (14) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y tres (3) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

#### Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



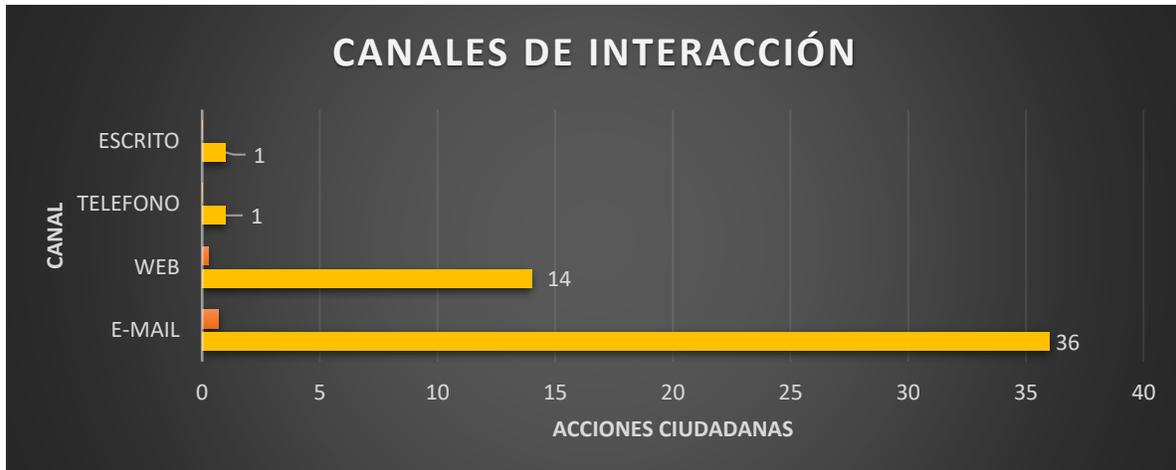
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 69,23%, seguido por el canal web con un 26,92%, y en tercer lugar el canal telefónico y escrito con el 1,92% cada uno 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 noviembre de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 50%, Reclamo: 19,23%, Queja: 11,54%, Solicitud de Acceso a la Información: 7,69%, Consulta: 5,77%, y Solicitud de Copia, Sugerencia y Derecho de Petición de Interés General: 1,92% cada uno.

**Grafico 3:**  
*Acciones ciudadanas por tipología.*



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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.

En el mes de noviembre de 2022 el subtema más representativo fue: “Pagos de nómina” con el 11% de participación, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Gestión de Trámites” con el 9% de participación, y el tercer subtema fue “Varios”, con una participación del 7,1%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6%.

**Tabla 1:**  
*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.*

SUBTEMA	ACTUAL
(En blanco)	11
Pagos nomina	6
Gestión de trámites	5
Varios	4
Certificaciones reportes etc.	3
Ilud administrativo	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Préstamo bibliotecario	3
Docentes	2
Contrataciones - cps	2
Temas pensionales	2
Disponibilidad de espacios físicos	2
Laboratorios	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
Contratación bienes	1
Actos administrativos	1
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Oferta académica pregrado	1
<b>Total general</b>	<b>52</b>

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 se debieran trasladar desde la Universidad Distrital a otra entidad.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



ENTIDAD	RADICADO
Secretaria de Educación	4313752022
Secretaria General	3987312022

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

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

## 7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de noviembre de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cuarenta y cinco (45) 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	10	27
Gestión extemporánea	0	18	18
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>45</b>

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 noviembre, se gestionaron oportunamente diecisiete (17) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y cuatro (44) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 32,69% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y cinco (35) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2022.

### PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de diez (10) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de dieciocho (18) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de cincuenta y ocho (58) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



De periodos anteriores (consultar informe octubre 2022), quedaron pendientes ciento treinta y cinco (135) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 28/135 equivalente al 20,74%.

Para el mes de diciembre de 2022, ciento cuarenta y dos (142) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (octubre hacía meses anteriores).

**Tabla 3:**  
*Respuesta por Cierres Definitivos.*

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
SEGUIMIENTO PQRS	13	24	37	36,27%
División de Recursos Humanos	2	4	6	5,88%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3	2	5	4,90%
Oficina Asesora Jurídica	2	3	5	4,90%
Vicerrectoría Académica	2	3	5	4,90%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	3	4	3,92%
Oficina Asesora de Planeación y Control	4		4	3,92%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	2	4	3,92%
División de Recursos Físicos	2	1	3	2,94%
Secretaria General		3	3	2,94%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	2	3	2,94%
Centro de Bienestar Institucional	2	1	3	2,94%
Oficina Asesora de Control Interno		2	2	1,96%
IDEXUD		2	2	1,96%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	0,98%
Licenciatura en Física	1		1	0,98%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	0,98%
Sección Tesorería		1	1	0,98%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	0,98%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1		1	0,98%
Sección Biblioteca	1		1	0,98%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Artes Escénicas	1		1	0,98%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,98%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	0,98%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1		1	0,98%
Rectoría		1	1	0,98%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1		1	0,98%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,98%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,98%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	0,98%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>

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	27	0	27
Pendiente Vencida	8	107	115
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>35</b>	<b>107</b>	<b>142</b>

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	Sugerencia	Total general
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos				2,0				2,0



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Sección Biblioteca					2,0			2,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	3,0							3,0
Decanatura Facultad Tecnológica				3,0				3,0
Ingeniería de Sistemas				4,0				4,0
Artes Escénicas			4,0					4,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	4,0							4,0
Centro de Bienestar Institucional			4,7					4,7
Ingeniería Ambiental	5,0							5,0
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	5,0							5,0
Licenciatura en Física	5,0							5,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		6,0	6,7	1,0				5,4
Rectoría			7,0					7,0
Sección Tesorería			8,0					8,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		7,0				8,7		8,3
Decanatura Facultad de Ingeniería			9,0					9,0
Instituto de Lenguas - ILUD			2,5		16,5			9,5
División de Recursos Físicos		7,0	12,0		12,0			10,3
Oficina Asesora de Control Interno			10,0		13,0			11,5
Vicerrectoría Académica		23,0	3,0		5,0		4,0	11,6
Artes Plásticas y Visuales			12,0					12,0
Secretaría General		12,0	15,0					14,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			14,0					14,0
Oficina Asesora Jurídica		20,0	13,0					15,8
División de Recursos Humanos			18,8	9,0				17,2
IDEXUD			18,5					18,5
SEGUIMIENTO PQRS		17,5	24,6	4,5	18,7	9,0	4,0	20,3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				27,0				27,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			32,3					32,3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			71,3					71,3
Total general	4,4	15,3	20,6	6,9	15,5	8,8	4,0	16,6



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 noviembre de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días y catorce (14) horas. En relación al mes anterior disminuyó en cinco (5) días y diez (10) horas.

Para el mes de noviembre 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 (octubre de 2022), pasando de trece (13) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a nueve (9) 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 noviembre del presente año, tan solo ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cuarenta y cuatro (44) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 85%.

#### 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 nueve (9) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 17,3% de los usuarios atendidos compartieron dicha



información. En esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y consiguientemente el estrato dos (2) fueron los de mayor participación. Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 82.7%, 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 cincuenta y dos (52) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas representadas en el 80,76% correspondieron a “Persona Natural”, ocho (8) ciudadanos representados en el 15,38% correspondió a “Anónimos” y dos (2) ciudadanos es decir 3,8% se identificaron como persona jurídica.

### 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 noviembre referente al mes anterior, disminuyó en 17% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que, las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento treinta y cinco (135), más cincuenta y dos (52) acciones recibidas y registradas en noviembre, para un total de ciento ochenta y siete (187) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cuarenta y cinco (45) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 24%.
- El siguiente periodo de diciembre de 2022, inicia con un total de ciento cuarenta y dos (142) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; ciento siete (107) de periodos anteriores en estado vencido y treinta y cinco (35) del periodo de noviembre, de las cuales ocho (8) se encuentran en estado vencido y veintisiete (27) peticiones en estado de 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 *“Pagos Nómina”*, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”, y la gestión de peticiones se desarrolló en un tiempo promedio de dieciséis días.