



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

OCTUBRE 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*



**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.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	10
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	12
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	13
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

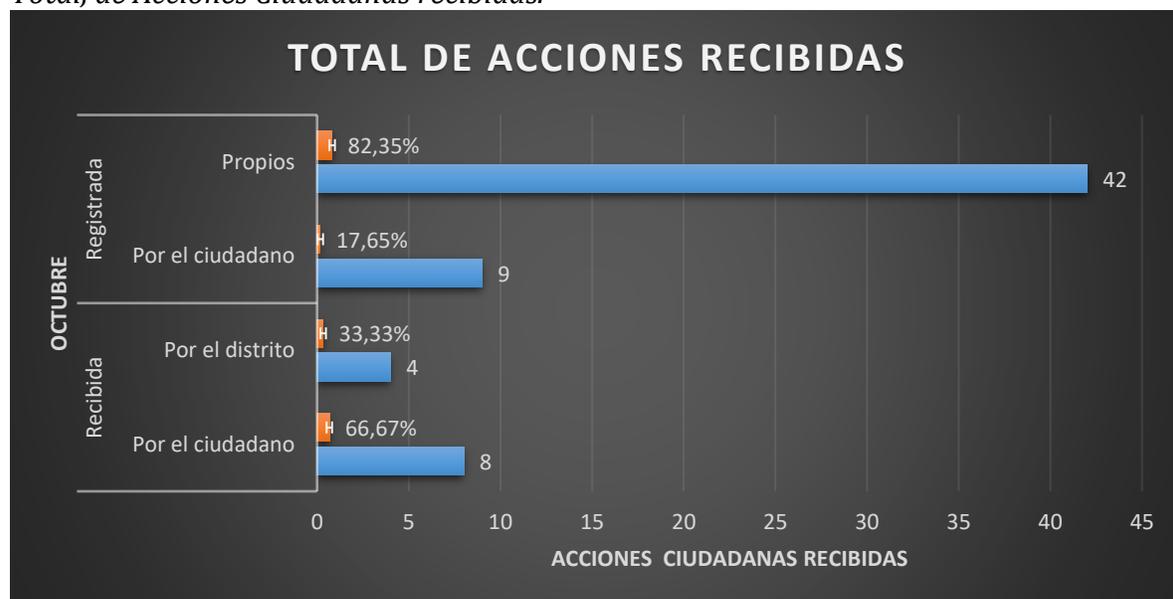


1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de octubre de 2022 se registraron y recibieron un total de sesenta y tres (63) 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 dos (42) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diecisiete (17) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y cuatro (4) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



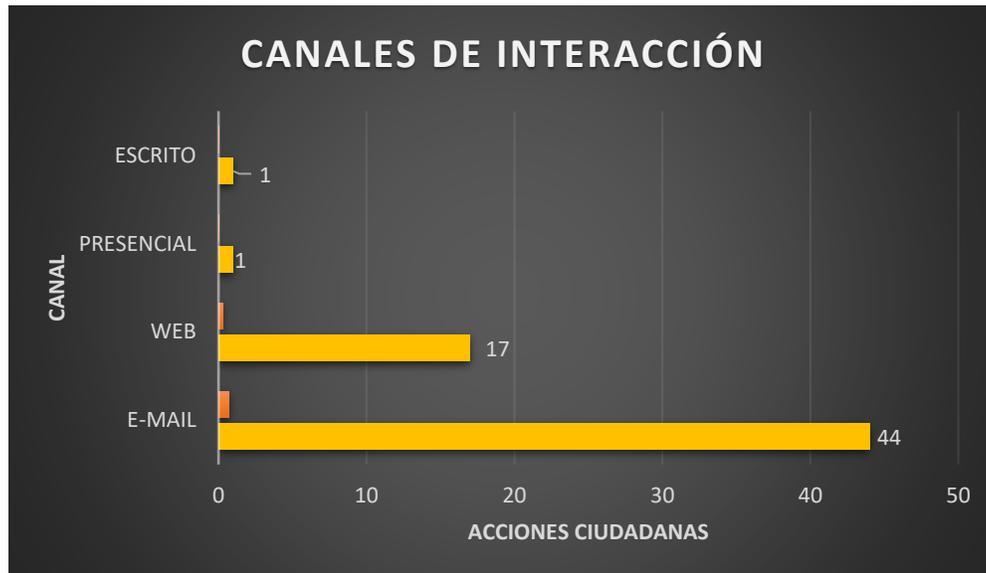
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 69,84%, seguido por el canal web con un 26,98%, y en tercer lugar el canal presencial y escrito con el 1,59% 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 octubre de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 46,03%, Reclamo: 20,63%, Queja: 11,11%, Solicitud de copia: 4,76%, Solicitud de Acceso a la Información y Denuncias por actos de Corrupción: 1,59% 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 octubre de 2022 el subtema más representativo fue: “Pagos de nómina” con el 14% de participación, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Gestión de Trámites” con el 11% de participación, y el tercer subtema fue “Varios”, con una participación del 6,3%, 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
(En blanco)	13
Pagos nómina	9
Gestión de trámites	7
Varios	4
Certificaciones reportes etc.	3
Inscripciones matrículas cursos de extensión	2
Ilud administrativo	2
Servicio de salud	2
Temas pensionales	2
Contrataciones - cps	2



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Actos administrativos	1
Hurto de bienes	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Pagos	1
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Calidad del servicio	1
Programa de apoyo alimentario	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Reembolsos o devoluciones	1
Talento humano	1
Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses propios o ajenos en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico u obligar a otro servidor (...)	1
Docentes	1
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	1
Cupos especiales	1
Gestión jurídica	1
Total general	63

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 se debieran trasladar desde la Universidad Distrital a otra entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

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

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de octubre de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cien (100) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

PBX 57(1)3239300 Ext. 1421, 1420
Calle 13 No. 31 – 75 Bogotá D.C. – Colombia
Acreditación Institucional de Alta Calidad. Resolución No. 23096 del 15 de diciembre de 2016

Línea de atención gratuita
01 800 091 44 10
www.udistrital.edu.co
reclamos@udistrital.edu.co



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	15	37	52
Gestión extemporánea	0	48	48
TOTAL GESTIONADAS	15	85	100

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 octubre, se gestionaron oportunamente quince (15) acciones ciudadanas, y se realizaron cincuenta y cinco (55) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 23,80% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, quedaron pendientes por resultados para el mes de noviembre de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de octubre se realizó la gestión oportuna de treinta y siete (37) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de ciento treinta y un (131) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe septiembre 2022), quedaron pendientes ciento setenta (170) acciones ciudadanas, más dos (2) peticiones con número de radicado: 3429892022 y 3489932022, también de periodos anteriores; de esta última no se evidenció su existencia en el reporte mensual de septiembre que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual de septiembre”, mientras que, en el reporte mensual de octubre si se evidencian estos números de radicados 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 (septiembre) quedaron ciento setenta y dos (172) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que estas peticiones fueron registradas en el mes de septiembre por la ciudadanía u otras entidades y, hasta el mes de octubre fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de octubre que esas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



peticiones de octubre 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 setenta y dos (172) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de octubre de: 85/172 equivalente al 49,41%.

Para el mes de noviembre de 2022, ciento treinta y cinco (135) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (septiembre hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
SEGUIMIENTO PQRS	15	77	92	49,46%
División de Recursos Humanos	2	8	10	5,38%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	6	7	3,76%
Oficina Asesora Jurídica	3	2	5	2,69%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	3	5	2,69%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	3	4	2,15%
Oficina Asesora de Planeación y Control	3	1	4	2,15%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	3	4	2,15%
Centro de Bienestar Institucional	3	1	4	2,15%
IDEXUD	1	2	3	1,61%
Oficina Asesora de Control Interno		3	3	1,61%
Decanatura Facultad Tecnológica	3		3	1,61%
Instituto de Lenguas - ILUD		3	3	1,61%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,61%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	1,08%
Vicerrectoría Académica	1	1	2	1,08%
Oficina de Docencia	2		2	1,08%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	1	2	1,08%
Sección Tesorería	2		2	1,08%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	2		2	1,08%
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental		1	1	0,54%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



División de Recursos Financieros		1	1	0,54%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,54%
Sección de Actas Archivo y Microfilmación	1		1	0,54%
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad		1	1	0,54%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	0,54%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		1	1	0,54%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,54%
Academia Luis A. Calvo		1	1	0,54%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,54%
División de Recursos Físicos	1		1	0,54%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1		1	0,54%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	0,54%
Ingeniería Forestal		1	1	0,54%
Artes Plásticas y Visuales	1		1	0,54%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		1	1	0,54%
Rectoría	1		1	0,54%
Decanatura Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	1		1	0,54%
Licenciatura en Biología		1	1	0,54%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,54%
Matemáticas		1	1	0,54%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	0,54%
Ingeniería Industrial		1	1	0,54%
Comunicación Social y Periodismo		1	1	0,54%
Total general	55	131	186	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	42	1	43
Pendiente Vencida	6	86	92
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	48	87	135

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



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	Solicitud de copia	Denuncia por actos de corrupción	Total general
Sección Tesorería			1,0		1,0					1,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería					1,0					1,0
Oficina de Docencia		1,5								1,5
Ingeniería Electrónica					3,0					3,0
Comunicación Social y Periodismo				4,0						4,0
Ingeniería de Sistemas			4,0							4,0
Ingeniería Industrial				4,0						4,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		4,5	6,0	11,0						6,5
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos			7,0							7,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			7,0							7,0
Centro de Bienestar Institucional		11,0	12,0		3,0					7,3
División de Recursos Humanos		5,0	7,8	11,0	8,3					7,7
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			10,0		8,5			5,0		8,0
Sección de Actas Archivo y Microfilmación								8,0		8,0
Vicerrectoría Académica			8,0							8,0
Instituto de Lenguas - ILUD			10,0		9,0					9,7
Matemáticas			10,0							10,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB					10,0					10,0



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Decanatura Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales		10,0							10,0
Decanatura Facultad Tecnológica		12,0	11,0						11,3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			13,4		7,0				11,6
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			12,0						12,0
Oficina de Evaluación Docente			12,0						12,0
Academia Luis A. Calvo					13,0				13,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		6,0				20,0			13,0
División de Recursos Físicos				13,0					13,0
Decanatura Facultad de Ingeniería		14,0							14,0
Artes Plásticas y Visuales			14,0						14,0
Rectoría		14,0							14,0
Licenciatura en Biología			14,0						14,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI					14,0				14,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		15,0		14,0				15,0	14,4
Oficina Asesora Jurídica		11,3	32,0						15,4
IDEXUD	27,0	12,0			11,0				16,7
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		29,0	11,0		15,0		15,0		17,5
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental				23,0					23,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		9,0	31,0						23,7
SEGUIMIENTO PQRS	40,3	13,7	25,8	20,7	27,2	60,0		17,0	27,9
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad			29,0						29,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil					31,0				31,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		14,0	62,0						38,0
Ingeniería Forestal			75,0						75,0



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Oficina Asesora de Control Interno		27,0	212,0		14,0					84,3
División de Recursos Financieros						149,0				149,0
Total general	38,4	11,2	23,5	17,1	18,8	66,1	15,0	12,8	15,0	22,0

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 octubre de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veintidós (22) días. En relación al mes anterior aumentó en dos (2) días y diez (10) horas.

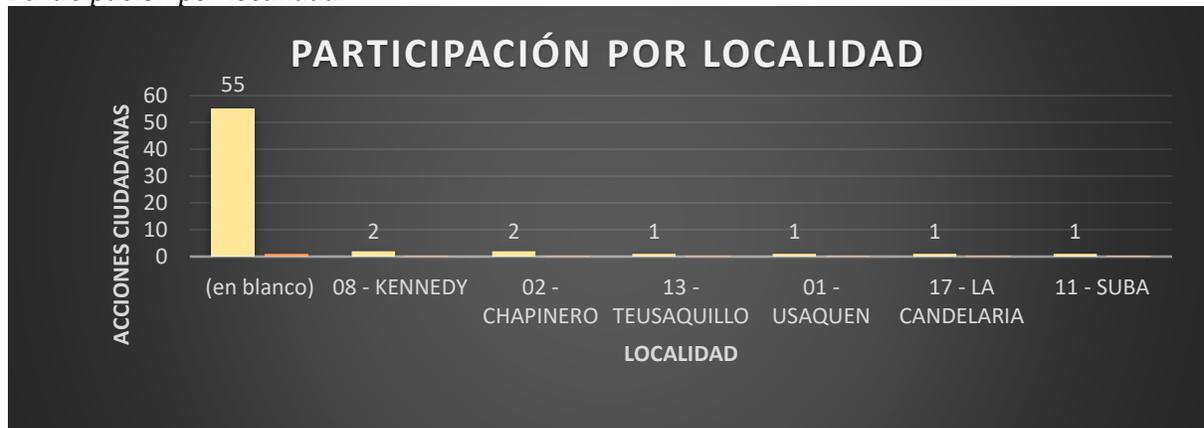
Para el mes de octubre disminuyó el total de unidades académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (septiembre de 2022), pasando de quince (15) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a trece (13) 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 octubre del presente año, tan solo ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y cinco (55) ciudadanos fueron reuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 87,3%.

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% de los usuarios atendidos compartieron dicha información. En esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y dos (2) fueron los de mayor participación, seguido por el estrato cuatro (4). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 81%, afectando la recopilación de datos para la caracterización de usuarios del Sistema Bogotá Te Escucha.

Grafico 5:

Acciones ciudadanas por estrato.



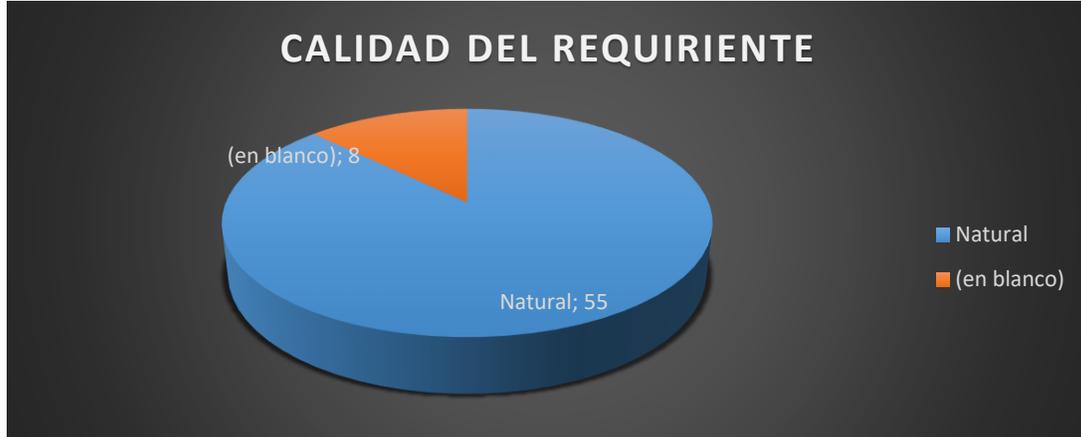
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de sesenta y tres (63) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, cincuenta y cinco (55) acciones ciudadanas representadas en el 87,36% correspondieron a “Persona Natural”, y ocho (8) ciudadanos representados en el 12,64% correspondió a “Anónimos”.

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 octubre referente al mes anterior, disminuyó en 26% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que, las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento setenta y dos (172), más sesenta y tres (63) acciones recibidas y registradas en octubre, para un total de doscientas treinta y cinco (235) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cien (100) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 42,55%.
- El siguiente periodo de noviembre de 2022, inicia con un total de ciento treinta y cinco (135) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; ochenta y siete (87) de periodos anteriores, de las cuales ochenta y seis (86) se encuentran en estado vencido y una (1) en estado de pendiente en términos, y cuarenta y ocho (48) del periodo de octubre, de las cuales seis (6) se encuentran en estado vencido y cuarenta y dos (42) 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 veintidós (22) días.