



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

SEPTIEMBRE 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

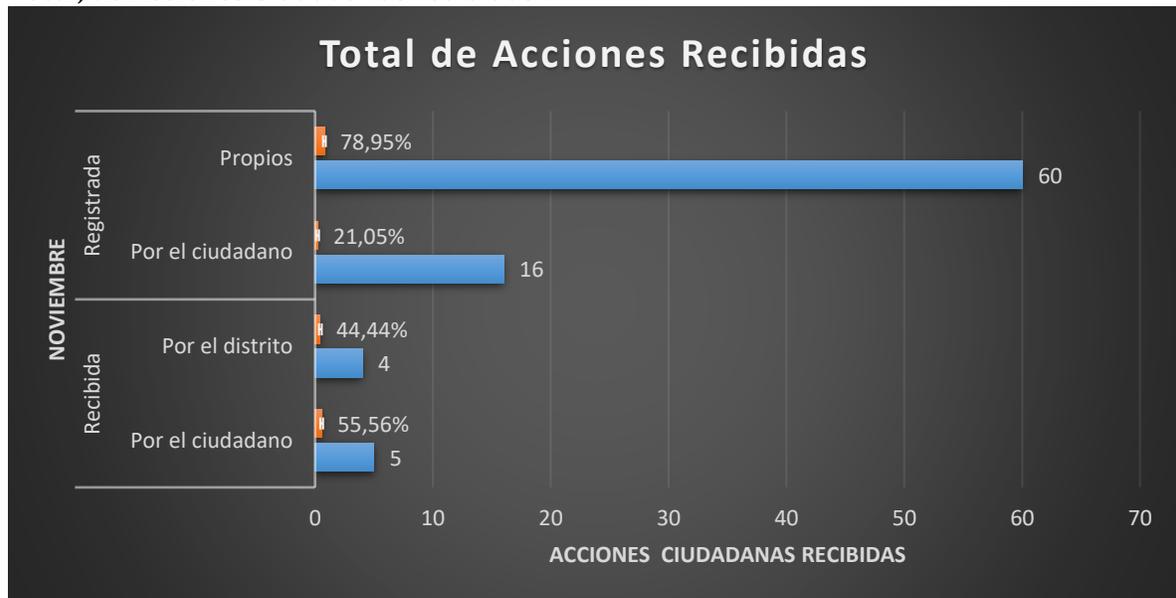
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	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 septiembre de 2022 se registraron y recibieron un total de ochenta y cinco (85) 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 (60) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veintiuno (21) 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.



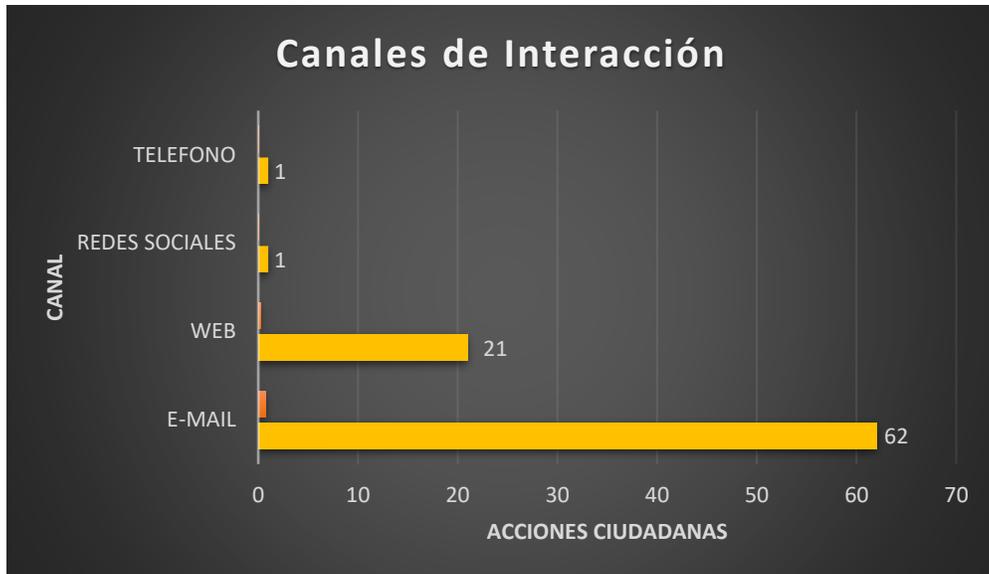
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 72,94%, seguido por el canal web con un 24,71%, y en tercer lugar el canal redes sociales y telefónico con el 1,18% 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.



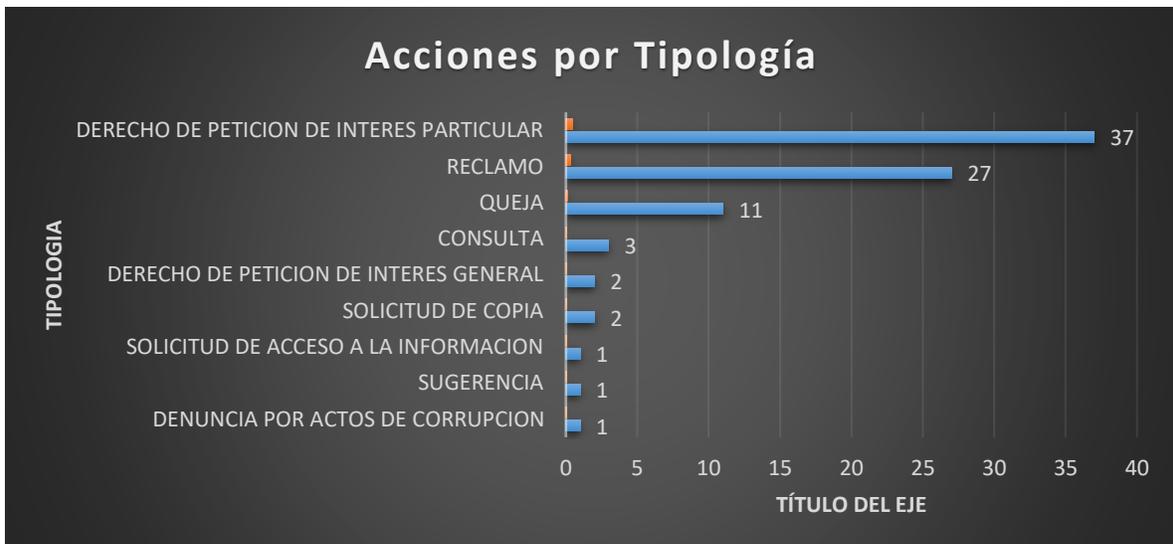
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de septiembre de 2022 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 43,53%, Reclamo: 31,76%, Queja: 12,94%, Consulta: 3,53%, Derecho de Petición de Interés General y Solicitud de copia: 2,35% cada uno, Solicitud de Acceso a la Información, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencia: 1,18% 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 septiembre de 2022 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 19% de participación, el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Pagos de nómina” con el 12% de participación, y el tercer subtema fue “Contratación de servicios”, con una participación del 4,7%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 3,5%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de tramites	16
Pagos nomina	10
Contratación de servicios	4
Servidores Públicos que exijan ?Comisiones? ?Coimas? O ?Sobornos?	4
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	3
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	3
Calidad del servicio	3
Ilud administrativo	3
Varios	3
Certificaciones reportes etc.	2
Temas pensionales	2
Veedurías ciudadanas	1
Oferta académica pregrado	1
(En blanco)	25
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Presunta persecución estudiantil	1
Talento humano	1
Becas	1
Docentes	1
Total general	85

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.

Se presentaron dos (2) peticiones radicadas con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de septiembre.

Radicados

3254272022

3287522022

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de septiembre de 2022 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de setenta y cuatro (74) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:*Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.*

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	13	26	39
Gestión extemporánea	2	31	33
TOTAL GESTIONADAS	15	57	72

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 septiembre, se gestionaron oportunamente quince (15) acciones ciudadanas, y se realizaron sesenta y seis (66) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 17,64% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, setenta (70) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante septiembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de octubre de 2022.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de septiembre se realizó la gestión oportuna de veintiséis (26) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de treinta y un (31) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de ciento treinta y siete (137) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe agosto 2022), quedaron pendientes ciento cincuenta y cuatro (154) acciones ciudadanas, más tres (3) peticiones con número de radicado: 3124812022, 3079282022 y 3040802022, también de periodos anteriores; de esta última no se evidenció su existencia en el reporte mensual de agosto que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el "Informe Mensual de agosto", mientras que, en el reporte mensual de septiembre 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 (agosto) quedaron ciento cincuenta y siete (157) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que esa petición fue registrada en el mes de agosto por la ciudadanía u otras entidades y, hasta el mes de septiembre fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de septiembre que esa petición se ve reflejada en el reporte de gestión de peticiones de septiembre 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 cincuenta y siete (157) peticiones al corte del mes de agosto, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de septiembre de: 57/157 equivalente al 36,30%.

Para el mes de octubre de 2022, cien (100) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (agosto hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	13	54	67	33,00%
Vicerrectoría Académica	10	6	16	7,88%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	10	12	5,91%
Maestría en educación para la paz	1	7	8	3,94%
División de Recursos Físicos	1	7	8	3,94%
IDEXUD	2	6	8	3,94%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		6	6	2,96%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	3	3	6	2,96%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4	1	5	2,46%
Oficina Asesora de Planeación y Control	4	1	5	2,46%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	4	1	5	2,46%
Centro de Bienestar Institucional	2	3	5	2,46%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		4	4	1,97%
Matemáticas	3	1	4	1,97%
Oficina Asesora de Control Interno	2	2	4	1,97%
Ingeniería de Sistemas	3		3	1,48%
Oficina Asesora de Sistemas		3	3	1,48%
Administración Deportiva	1	2	3	1,48%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2		2	0,99%

Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	1	2	0,99%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	2		2	0,99%
Sección Tesorería		2	2	0,99%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	1	2	0,99%
Archivística y Gestión de la Información Digital		1	1	0,49%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	0,49%
Sección Biblioteca	1		1	0,49%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	0,49%
Rectoría	1		1	0,49%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,49%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	0,49%
Artes Escénicas		1	1	0,49%
Oficina Asesora Jurídica		1	1	0,49%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica		1	1	0,49%
Licenciatura en Química		1	1	0,49%
Ingeniería Industrial	1		1	0,49%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción		1	1	0,49%
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1		1	0,49%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	0,49%
Ingeniería Sanitaria	1		1	0,49%
Licenciatura en Biología		1	1	0,49%
Ingeniería Forestal		1	1	0,49%
Sección de Presupuesto		1	1	0,49%
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA		1	1	0,49%
Comunicación Social y Periodismo		1	1	0,49%
Total general	66	137	203	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	54	3	57
Pendiente Vencida	16	97	113
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	70	10	170

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	Denuncia por actos de corrupción	Total general
Ingeniería de Sistemas			3,0	5,0	2,0				3,3
Ingeniería Industrial				4,0					4,0
Sección Biblioteca			5,0						5,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS				5,0					5,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			7,0						7,0
Sección de Presupuesto						7,0			7,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	28,0			1,8					7,0
Tecnología en Saneamiento Ambiental			7,0						7,0
Archivística y Gestión de la Información Digital			7,0						7,0
Vicerrectoría Académica	12,0	10,0	8,3	2,0	9,5				8,6
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA			6,0	13,0					9,5
Centro de Bienestar Institucional		13,0	14,0		4,0				9,8
Oficina Asesora de Planeación y Control		11,0			9,3				10,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			10,0						10,0
Rectoría		10,0							10,0
IDEXUD			13,3		7,7		9,0		10,6
Administración Deportiva					6,0	13,0			10,7
Licenciatura en Química				11,0					11,0
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA					12,0				12,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		12,0		13,0	11,7				12,0

Matemáticas			12,0		12,3				12,3
Licenciatura en Pedagogía Infantil					12,5				12,5
Comunicación Social y Periodismo			13,0						13,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			13,0						13,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		12,0						14,0	13,0
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica					15,0				15,0
Ingeniería Sanitaria			15,0						15,0
Oficina Asesora Jurídica			15,0						15,0
Artes Escénicas			15,0						15,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI					16,0				16,0
Licenciatura en Biología					16,0				16,0
Oficina Asesora de Sistemas			14,0		24,0				17,3
División de Recursos Físicos		22,0	20,5		11,0	12,0			17,4
Decanatura Facultad de Ingeniería			23,0	14,0					18,5
Instituto de Lenguas - ILUD		57,0	23,7	9,0	14,7				20,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			20,0			21,0			20,3
Sección Tesorería			20,5						20,5
SEGUIMIENTO PQRS		27,0	21,3	9,5	20,3	24,6		17,0	21,4
Maestría en educación para la paz	21,8		27,0			25,7			23,9
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			26,0						26,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			20,5	7,0		84,5	16,0		38,8
Ingeniería Forestal			48,0						48,0
Oficina Asesora de Control Interno		10,0	210,0	12,0	13,0				61,3
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos			52,0		81,0	84,0			72,3
Total general	21,2	20,2	20,8	7,1	16,9	32,8	12,5	15,5	19,6

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 septiembre de 2022 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue diecinueve (19) días y catorce (14) horas. En relación al mes anterior disminuyó en un (1) día y cinco (5) horas.

Para el mes de septiembre 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 (agosto de 2022), pasando de diez (10) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a quince (15) 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 septiembre del presente año, tan solo ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y setenta y siete (77) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 90,6%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



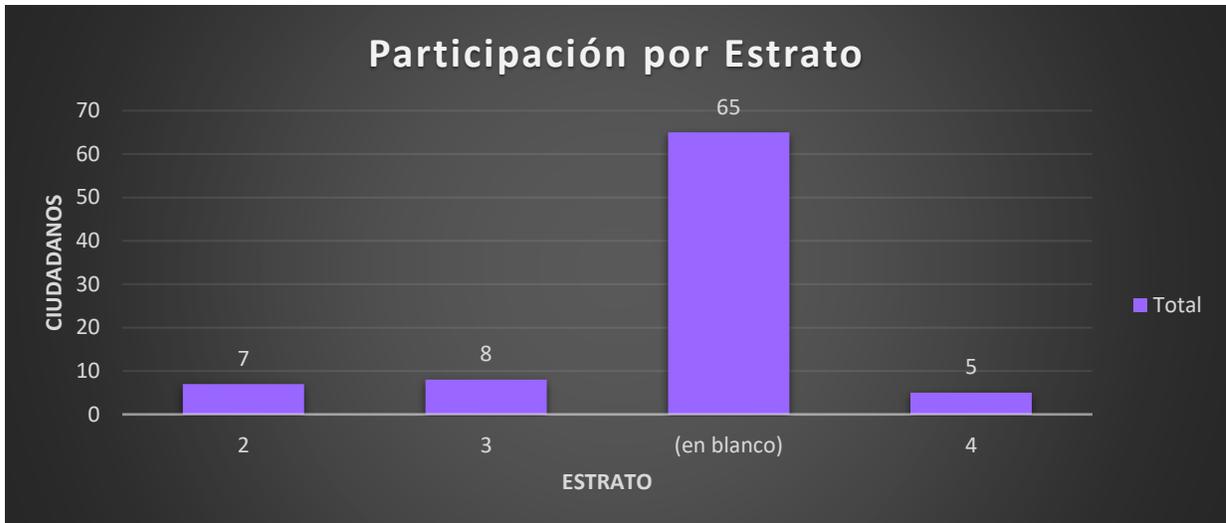
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” – SDQS, durante el periodo, solo veinte (20) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 23,52% de los usuarios atendidos compartieron dicha información. En esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación, seguido por el estrato dos (2) y cuatro (4). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 76,48%, 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 ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, setenta y cuatro (74) acciones ciudadanas representadas en el 87% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones representadas en el 2,3% correspondió a personas jurídicas como establecimiento de comercio, y nueve (9) ciudadanos representados en el 10,7% 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 septiembre referente al mes anterior, disminuyó en 22% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que, las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cincuenta y siete (157) más ochenta y cinco (85) acciones recibidas y registradas en septiembre, para un total de doscientas cuarenta y dos (242) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron setenta y dos (72) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 29,75%.
- El siguiente periodo de octubre de 2022, inicia con un total de ciento setenta (170) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cien (100) de periodos anteriores y setenta (70) del periodo de septiembre, de las cuales ciento trece (113) se encuentran en estado vencido y cincuenta y siete (57) 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 "*Gestión de Trámites*", en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail", y la gestión de peticiones se desarrolló en un tiempo promedio de diecinueve (19) días y catorce (14) horas.