



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# **INFORME MENSUAL PQRS**

**ABRIL 2020**

**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”.*

*Resolución 551 de 2012, Rectoría UDFJC, “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.*

***Dependencia:***

*Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

*Camilo Andrés Bustos Parra.*

*Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. (E)*

***Elaboración y acopio de información:***

*Nataly Corredor Bustamante*

*CPS Profesional – OQRAC.*

## **TABLA DE CONTENIDO**

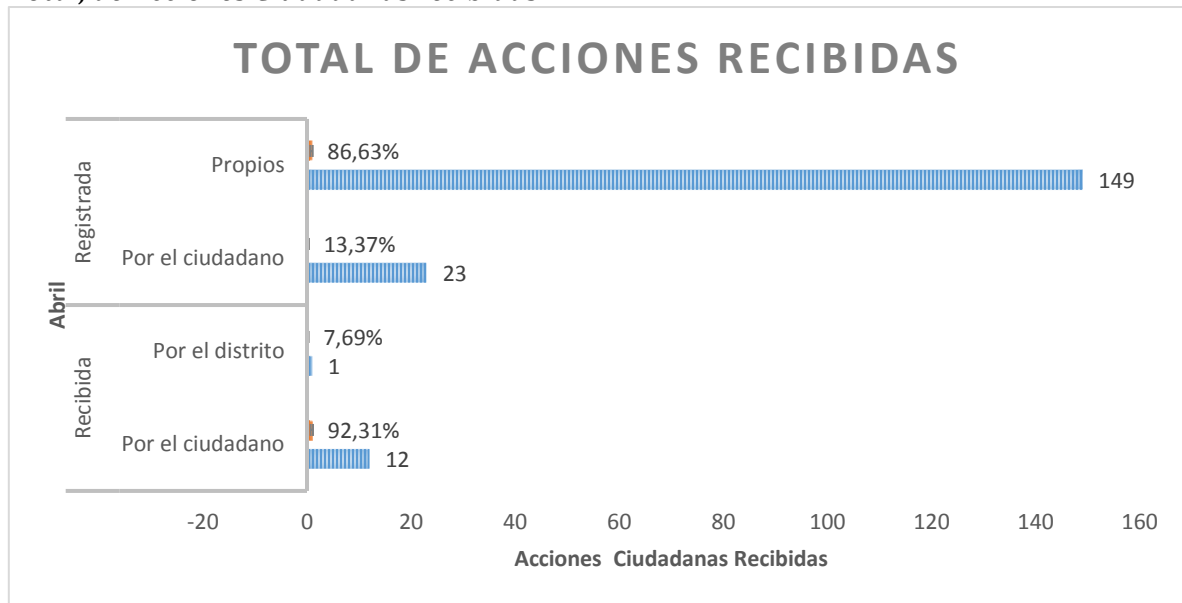
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.....	11
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 abril de 2020 se registraron y recibieron un total de ciento ochenta y cinco (185) 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 ciento cuarenta y nueve (149) fueron registradas propiamente por la Institución, treinta y cinco (35) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y una (1) fue registrada por el Distrito y trasladada a la Institución.

### Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.

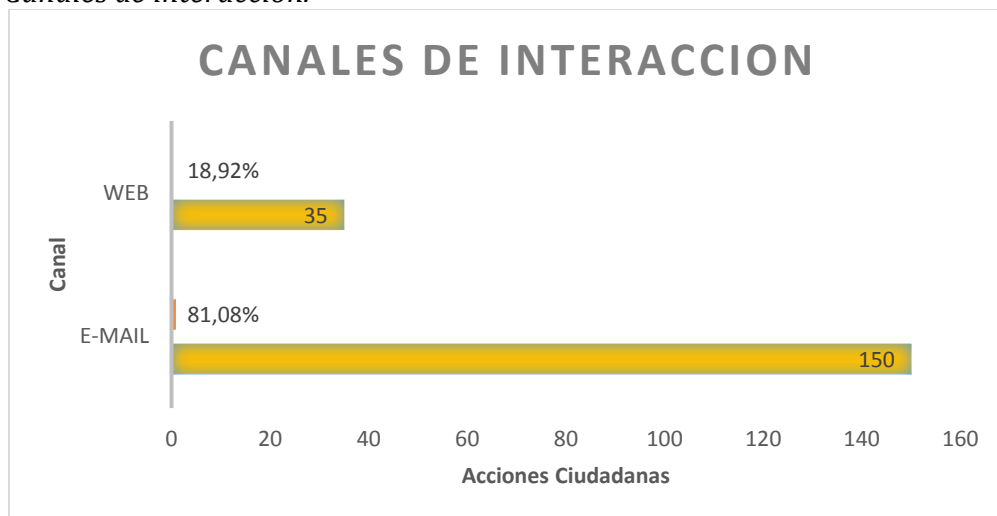


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 81,08%, seguido por el canal web con un 18,92%, lo anterior debido a las medidas de prevención decretadas por el Gobierno Nacional por Emergencia Sanitaria Covid - 19, haciendo del medio virtual, el canal principal de interacción de la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

**Grafico 2:**  
*Canales de interacción.*

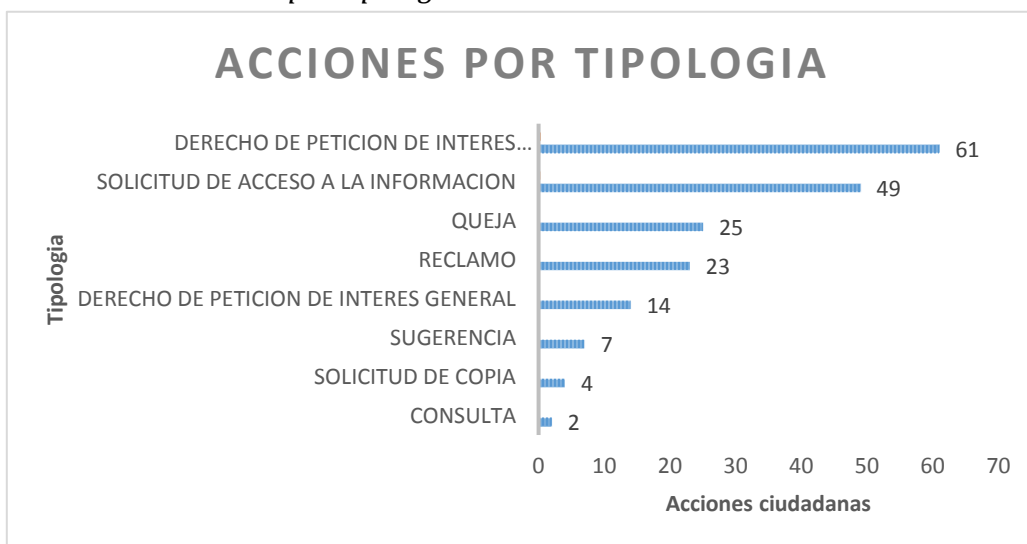


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de abril obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 32,97%, Solicitud de Acceso a la Información 26,49%, Queja 13,51%, reclamo con un 12,43%, derecho de petición de interés general el 7,57%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor a 4%.

**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 abril de 2020 el subtema más representativo fue “Inconformidades con evaluaciones y notas” con el 23,24%, influenciado por la terminación de semestre y cierre de notas en los primeros días del periodo, así mismo el subtema “Calidad del servicio” obtuvo un 12,97% de participación e “Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas” el 9,19% de participación, debido a los procesos académicos llevados a cabo en cuanto a terminación e inicio de semestre académico. El 55% restante se clasificó en los siguientes subtemas:

**Tabla 1:**

*Subtemas más reiterados y/o Barreras de Acceso*

SUBTEMA	ACTUAL
Inconformidades con evaluaciones y notas	43
Calidad del servicio	24
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	16
Reingresos y transferencias	15
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	12
Matrícula de proyectos de pregrado y posgrado	10
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	9
(En blanco)	20
Contratación bienes y servicios	6
Administración del talento humano y contratación	6
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	5
Fallas tecnológicas de red y conectividad psi cóndor correo institucional sistema de información	4
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	4
Aplazamiento o cancelación de semestre	3
Traslado a entidades distritales	2
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Cursos de idiomas y educación no formal	1
Oferta institucional	1
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	1
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>185</b>

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

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

Se presentaron tres (3) traslados por no competencia, tramitadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia la Secretaria de Educación del Distrito y la Veeduría Distrital, quienes tienen la competencia pertinente para resolver dicha petición.

**Tabla 2:**

*Peticiones Trasladas desde la Institución.*

<b>PETICIONES TRASLADAS</b>	Veeduría Distrital  No. 707562020 770482020	Secretaria de Educación.  No. 741932020
---------------------------------	--	---

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

## **6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.**

No se presentaron subtemas de Veedurías ciudadanas por no competencia durante el mes de abril 2020.

## **7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.**

El mes de abril cerró con un total de ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas de la siguiente forma:

### **PERIODO ACTUAL**

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente cuarenta y siete (47) acciones ciudadanas, y ciento once (111) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 24,4% de las acciones ciudadanas ingresadas durante el mes de abril fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron ciento treinta y ocho (138) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, pendientes por gestionar para el siguiente mes de mayo.

### **PERIODO ANTERIOR**

En el mes de abril se realizó el cierre oportuno de treinta y cuatro (34) acciones ciudadanas y cuatro (4) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea, con cincuenta y seis (56) cierres por respuesta definitiva, es decir que treinta y ocho (38), de las sesenta y seis (66) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores equivalente al 57,57%, fueron cerradas durante el mes de abril.

Para el mes de mayo, veinte ocho (28) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

**Tabla 3:***Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.*

<b>TIPO DE GESTION</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>ANTERIOR</b>	<b>TOTAL</b>
Gestión oportuna	47	34	81
Gestión extemporánea	0	4	4
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>85</b>

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

**Tabla 4:***Respuesta por Cierres Definitivos*

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PERIODO ACTUAL</b>	<b>PERIODO ANTERIOR</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>PARTICIPACION</b>
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	12	4	16	9,58%
SEGUIMIENTO PQRS	3	11	14	8,38%
Centro de Bienestar Institucional	11	2	13	7,78%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	9	1	10	5,99%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	10		10	5,99%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	9		9	5,39%
Vicerrectoría Académica	3	4	7	4,19%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	5	7	4,19%
Rectoría	6		6	3,59%
Ingeniería Eléctrica	3	3	6	3,59%
Oficina Asesora Jurídica	1	4	5	2,99%
División de Recursos Físicos	3	1	4	2,40%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	4		4	2,40%
IDEXUD	1	2	3	1,80%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2	1	3	1,80%
Oficina Asesora de Sistemas	3		3	1,80%
Ingeniería de Sistemas	3		3	1,80%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	2	3	1,80%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	3		3	1,80%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	3		3	1,80%
Oficina Asesora de Control Interno		3	3	1,80%
Oficina Asesora de Planeación y Control		3	3	1,80%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	2	3	1,80%
Matemáticas	2		2	1,20%



Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	2		2	1,20%
Ingeniería Industrial	2		2	1,20%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	1	2	1,20%
División de Recursos Financieros	1		1	0,60%
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1		1	0,60%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	0,60%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1	1	0,60%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1		1	0,60%
Red de Datos UDNET	1		1	0,60%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1		1	0,60%
Ingeniería Topográfica		1	1	0,60%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1		1	0,60%
Comunicación Social y Periodismo		1	1	0,60%
Ingeniería Ambiental		1	1	0,60%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1		1	0,60%
Sección de Compras	1		1	0,60%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,60%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1		1	0,60%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,60%
Secretaría General		1	1	0,60%
Artes Escénicas	1		1	0,60%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>111</b>	<b>56</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>

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

**Tabla 5:**  
*Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.*

<b>TIPO DE PENDIENTE</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>ANTERIOR</b>	<b>TOTAL</b>
Pendiente en Términos	138	17	155
Pendiente Vencida	0	11	11
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>138</b>	<b>28</b>	<b>166</b>

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

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

**Tabla 6:**

*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	Sugerencia	Total General
Red de Datos UDNET				1,0						1,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática					1,0		1,0			1,0
Ingeniería de Sistemas				2,0			2,0			2,0
Ingeniería Electrónica						2,0				2,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano				1,5	1,0		3,0			2,2
Ingeniería Eléctrica				2,5	2,0					2,3
Ingeniería Topográfica						3,0				3,0
Sección de Compras				3,0						3,0
Ingeniería Industrial				3,0		3,0				3,0
Oficina Asesora de Sistemas				2,0		5,0	3,0			3,3
Centro de Bienestar Institucional			3,3	2,5			3,6			3,4
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				9,0	2,0	1,0	2,0			3,5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			5,0	4,0	3,4	4,0				3,7
Artes Escénicas							4,0			4,0
División de Recursos Financieros							4,0			4,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS					5,0	3,0				4,0
Ingeniería Ambiental							4,0			4,0
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana							4,0			4,0
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja							4,0			4,0

Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos							
Tecnología en Saneamiento Ambiental			4,0				4,0
Matemáticas			4,5				4,5
Rectoría			4,4	7,0			4,8
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación					6,0		6,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería						6,0	6,0
División de Recursos Físicos					6,0	5,0	9,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	5,5	7,4	6,0			9,5	7,3
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			6,5			9,0	7,3
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			9,0				7,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo						10,0	10,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		9,7	9,0		12,7		10,1
Secretaría General							11,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			11,0				11,0
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos						11,0	11,0
Decanatura Facultad Tecnológica			12,0				12,0
Vicerrectoría Académica	19,0	13,0	29,0		1,0	2,0	21,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			13,0			12,0	12,7
Decanatura Facultad de Ingeniería			16,5			8,0	13,7
Instituto de Lenguas - ILUD						14,0	14,0
Oficina Asesora de Control Interno			14,7				14,7
SEGUIMIENTO PQRS		19,0	21,7	5,0	10,5	5,0	15,1
IDEXUD	29,0		13,0	5,0			15,7
Oficina Asesora Jurídica	20,0		17,5		16,0	12,0	16,6
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		18,0					18,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		21,0	56,0				32,7

Comunicación Social y Periodismo											42,0	42,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29,0</b>	<b>19,5</b>	<b>13,3</b>	<b>10,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>	<b>6,5</b>	<b>10,5</b>	<b>11,3</b>	<b>8,5</b>		

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 abril de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho (8) días; en relación al mes anterior (marzo de 2020), el presente mes disminuyó en un (1) día y doce (12) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de abril disminuyó el número de dependencias académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia, referente al mes anterior (marzo de 2020) pasando de siete (7) dependencias a dos (2) dependencias en este periodo, así mismo el usuario que más tardó en responder fue el proyecto de Comunicación Social y Periodismo.

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. 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.

**Tabla 7:**

*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.

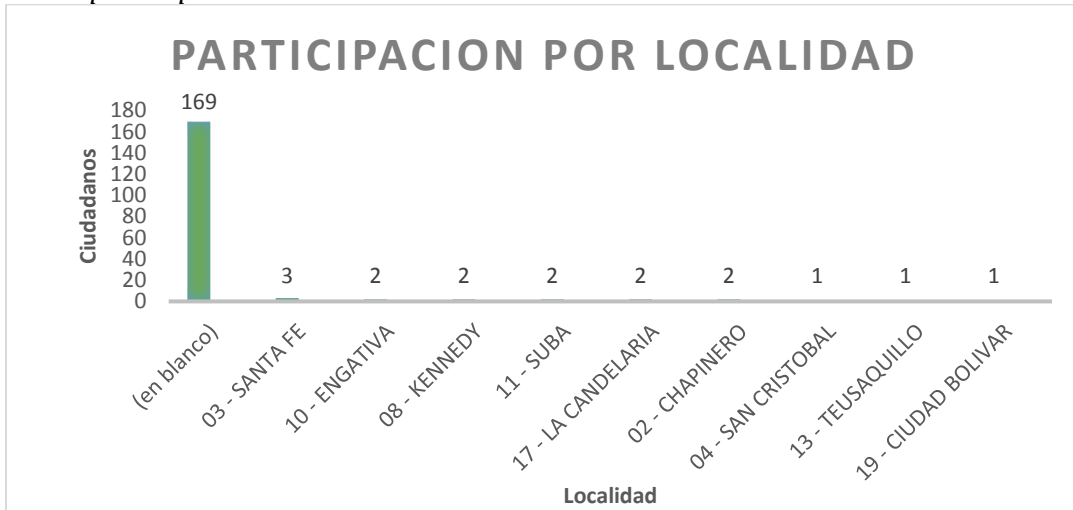
## **9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.**

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha

SDQS durante el mes de abril del presente año, dieciséis (16) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos; sin embargo, ciento sesenta y nueve (169) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 91,35%.

**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 dieciséis (16) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 8,65% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que los estratos dos (2) y tres (3) fueron los de mayor participación, por ende, para el periodo actual se presenta un vacío de información del 91,35%, 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 ciento ochenta y cinco (185) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de abril de 2020, ciento setenta y dos (172) acciones representadas en el 94,41% corresponden a “Persona Natural”, el 0,97% correspondiente a (2) ciudadanos a “Persona Jurídica” y el 5,63% fueron registrados como “Anónimos”.

### **Grafico 6:**

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir como campo obligatorio en el formulario de diligenciamiento para el registro del peticionario, indicar los datos de estratificación socioeconómica y Localidad de los hechos, con el fin de recopilar la información y generar la caracterización adecuada para tomar acciones de mejora, enfocada a la población específica que genere este resultado.
- Durante el mes de abril finalmente fueron solucionadas las constantes fallas técnicas en el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, presentadas desde inicio de la vigencia 2020, por lo cual se denota un mejor funcionamiento y oportuna gestión de las acciones ciudadanas tramitadas a través del Sistema – Bogotá Te Escucha.
- Durante el periodo de abril referente al mes anterior, incrementaron en un 153% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución, lo anterior debido a los procesos académicos llevados a cabo durante este periodo, como lo fueron cierre de notas, fin de semestre, preinscripción de materias, proceso de matrícula de estudiantes nuevos y antiguos, inscripción de materias, reliquidación de matrícula entre otros, cuyos trámites y procesos debido a la situación de contingencia por Covid – 19 debieron realizarse forzosa e inmediatamente de forma virtual en su totalidad, por lo cual se presentaron algunos percances en el proceso y desarrollo de algunos trámites.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron sesenta y seis (66), mas ciento ochenta y cinco (185) acciones recibidas y registradas en abril, para un total de doscientas cincuenta y un (251) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron ochenta y cinco (85) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 33,86%
- El siguiente periodo inicia con ciento sesenta y seis (166) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de abril.