



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

INFORME MENSUAL PQRS

AGOSTO 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".

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..."

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:

*Natali Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

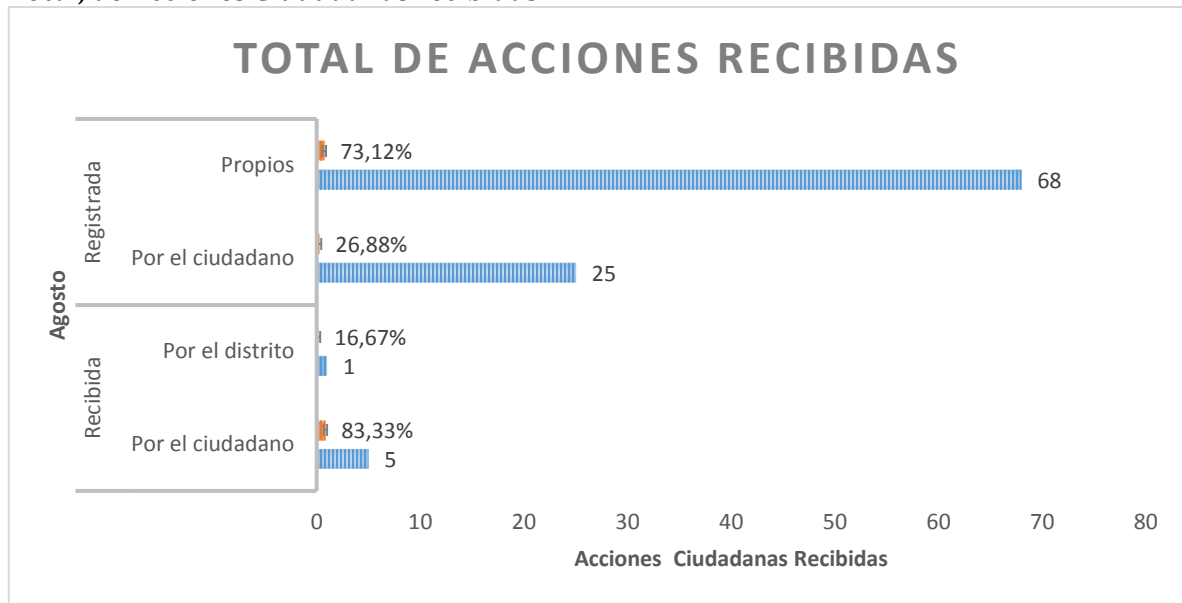
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO 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 agosto de 2020 se registraron y recibieron un total de noventa y nueve (99) 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 ocho (68) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, treinta (30) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y una (1) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



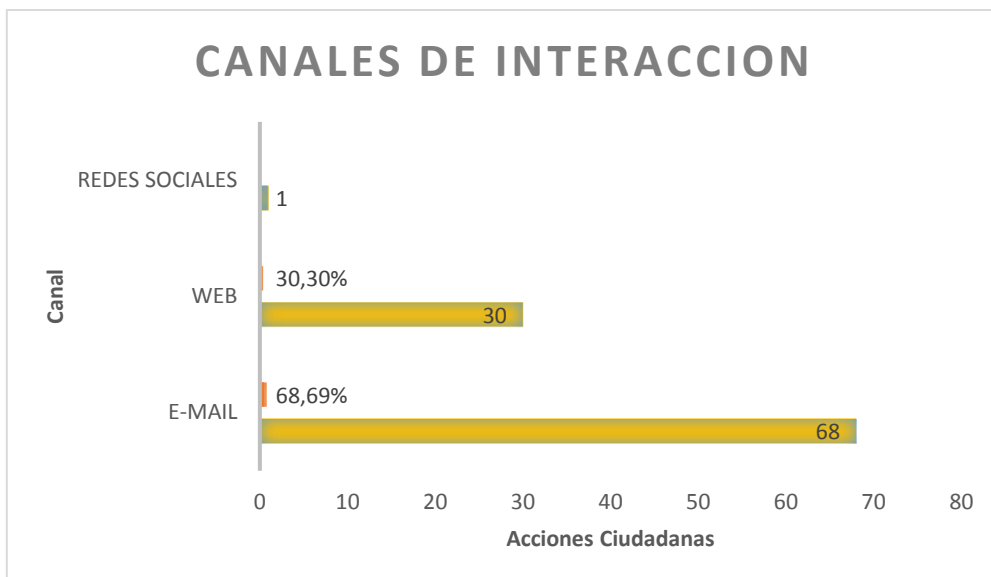
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 68,69%, seguido por el canal web con un 30,30% y el canal de redes sociales 1,01%, 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.



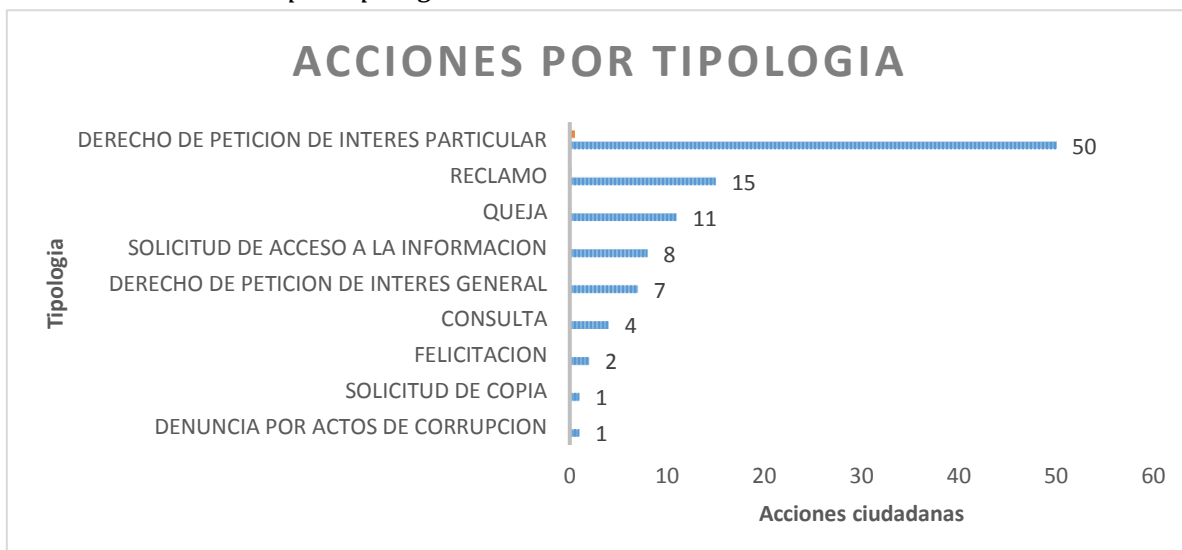
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 50,51%, Reclamo 15,15%, Queja, 11,11%, Solicitud de información 8,08%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 7,07%.

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 agosto de 2020 el subtema más representativo fue “Matricula de proyectos de pregrado y posgrado” con el 21,2%, debido a algunas acciones ciudadanas relacionadas con alivios económicos, fraccionamiento de matrícula, y descuentos adicionales en las matriculas de posgrado para el semestre 2020 – II entre otros, impulsado por la recesión económica que ha dejado la Emergencia Sanitaria por Covid – 19, el segundo tema de mayor relevancia fue “Modalidades de grado” con una participación de 8%, en los cuales se solicitaba la entrega de diplomas y actas de grado en formato físico, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 7%.

Es menester resaltar que el 25,02% correspondiente a veinticinco (25) acciones ciudadanas en las cuales no se refleja la clasificación correspondiente al subtema, se presentó debido a que estas acciones fueron registradas en los últimos días del mes y a la fecha de corte no se encontraban con la correspondiente clasificación.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	actual
(En blanco)	25
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	21
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	8
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	7
Cursos de idiomas y educación no formal	6
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	5
Administración del talento humano y contratación	5
Inconformidades con evaluaciones y notas	5
Reingresos y transferencias	4
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	4
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	2
Oferta institucional	1
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	1
Contratación bienes y servicios	1
Calidad del servicio	1
Total general	99

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

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

No se presentaron traslados por no competencia durante el mes de agosto.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una petición clasificada como subtema de Veedurías ciudadanas durante el mes de agosto 2020, en el reporte se evidencia el radicado N° 1986342020 como perteneciente a veeduría Ciudadana, lo anterior dado que el ciudadano quien registro propiamente la petición se auto clasificó como ciudadano perteneciente a veeduría ciudadana.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de agosto cerró con un total de ciento ochenta y nueve (189) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto, se gestionaron oportunamente trece (13) acciones ciudadanas, y cuarenta y seis (46) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 13,13% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron ochenta y seis (86) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, pendientes por gestionar para el siguiente mes de septiembre.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de agosto se realizó el cierre oportuno de ciento cuarenta y cuatro (144) acciones ciudadanas más cinco (5) acciones ciudadanas también de periodos anteriores; sin embargo es importante aclarar que estas últimas con números de radicado: 1867272020, 1868282020, 1869392020, 1877272020, 1888242020 no se evidencio su existencia en el reporte mensual de julio, que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Julio”, mientras que en el reporte mensual de agosto si se evidencian estos números de radicado como pertenecientes al periodo anterior y que al igual que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe.

Por lo cual se remitió mediante correo electrónico a sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co, la solicitud de soporte a los reportes mensuales de julio y agosto 2020, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de cinco (5) peticiones que no se evidenciaron en el reporte del mes de julio pero si se evidencian en el reporte del mes de agosto como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

Con lo anterior, se puede tomar que se realizó el cierre oportuno de un total de ciento cuarenta y nueve (149) acciones ciudadanas y veintisiete (27) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea (con doscientos cincuenta y uno (251) cierres por respuesta definitiva) para un total de ciento setenta y seis (176) acciones ciudadanas cerradas.

Y teniendo en cuenta las doscientas cuarenta y seis (246) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores más cinco (5) peticiones evidenciadas en el reporte de agosto como pertenecientes a periodos anteriores, resulta un total de doscientas cincuenta y uno (251) peticiones al corte del mes de julio, lo que arroja una gestión de peticiones anteriores durante el mes de agosto de 70,11%.

Para el mes de septiembre, setenta y cinco (75) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (julio hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	13	144 + 5	162
Gestión extemporánea	0	27	27
TOTAL GESTIONADAS	13	176	189

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

Tabla 4:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACION
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3	91	94	31,65%
SEGUIMIENTO PQRS		65	65	21,89%
Vicerrectoría Académica	2	23	25	8,42%
Academia Luis A. Calvo	8		8	2,69%
Secretaría General		7	7	2,36%
División de Recursos Humanos		6	6	2,02%
Decanatura Facultad de Ingeniería		6	6	2,02%
Rectoría	3	2	5	1,68%
IDEXUD	1	4	5	1,68%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	4	5	1,68%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	4		4	1,35%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4	1,35%
Sección Tesorería	2	2	4	1,35%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	3	4	1,35%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		3	3	1,01%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		3	3	1,01%
Maestría en educación para la paz	3		3	1,01%

Instituto de Lenguas - ILUD	1	2	3	1,01%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		3	3	1,01%
Oficina Asesora de Control Interno		2	2	0,67%
Oficina Asesora de Sistemas	1	1	2	0,67%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		2	2	0,67%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería		2	2	0,67%
Centro de Bienestar Institucional	1	1	2	0,67%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		2	2	0,67%
División de Recursos Financieros	2		2	0,67%
Sección Biblioteca	1	1	2	0,67%
Administración Deportiva	1	1	2	0,67%
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad	1		1	0,34%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		1	1	0,34%
Red de Datos UDNET		1	1	0,34%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	0,34%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		1	1	0,34%
División de Recursos Físicos	1		1	0,34%
Oficina de Docencia	1		1	0,34%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,34%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,34%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	0,34%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI	1		1	0,34%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,34%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA		1	1	0,34%
Administración Ambiental		1	1	0,34%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1		1	0,34%
Comunicación Social y Periodismo		1	1	0,34%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,34%

Ingeniería Topográfica		1	1	0,34%
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación	1		1	0,34%
Ingeniería Eléctrica	1		1	0,34%
IPAZUD		1	1	0,34%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1		1	0,34%
Total general	46	251	297	100,00%

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

Tabla 5:

Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.

TIPO DE PENDIENTE	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Pendiente en Términos	86	32	118
Pendiente Vencida	0	43	43
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	86	75	161

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
Maestría en educación para la paz			1,5	1,0						1,3
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB						2,0				2,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería						2,0				2,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB						2,0				2,0
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad				3,0						3,0
Academia Luis A. Calvo				3,3						3,3

Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			4,5				2,0	3,3
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos						4,0		4,0
Ingeniería Eléctrica			5,0					5,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC			5,0					5,0
Sección Biblioteca / Biblioteca de Ciencias y Educación						6,0		6,0
División de Recursos Físicos	8,0							8,0
Oficina Asesora de Sistemas						8,0		8,0
Sección Tesorería			8,3					8,3
División de Recursos Financieros			11,0	7,0				9,0
Oficina de Docencia				9,0				9,0
Rectoría			5,0	12,0				9,2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI						10,0		10,0
Instituto de Lenguas - ILUD			5,0			16,0		12,3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM						14,0		14,0
Oficina Asesora de Control Interno						14,5		14,5
Sección Biblioteca				19,0	10,0			14,5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera						15,0		15,0
Centro de Bienestar Institucional		11,0				20,0		15,5
Administración Deportiva						11,0	20,0	15,5
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			20,3			2,0		15,8
Oficina Asesora de Planeación y Control	12,0		11,0	16,0			20,0	15,8
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	11,0		18,3	16,2	8,3		21,5	17,8
Comunicación Social y Periodismo						18,0		18,0
Oficina Asesora Jurídica	4,0			23,7				18,8
Maestría en Ingeniería Industrial				19,0				19,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería				26,0		17,0		21,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS					21,7			21,7
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			18,0	25,0				22,7
Red de Datos UDNET							23,0	23,0
IDEXUD			30,0	22,3			18,0	23,0

Decanatura Facultad de Ingeniería				27,3		20,7				24,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB							24,0			24,0
Secretaria General			23,5	26,3	24,0		18,0			24,0
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	33,0							16,0		24,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						25,0				25,0
Vicerrectoría Académica			32,6	26,1		19,0	17,8			25,5
Ingeniería Topográfica							27,0			27,0
Decanatura Facultad Tecnológica		27,0								27,0
IPAZUD				27,0						27,0
Secretaria Académica Facultad Tecnológica				27,0		30,0				28,5
Administración Ambiental					29,0					29,0
SEGUIMIENTO PQRS		38,0	36,8	31,4	29,0	27,9	18,7	19,0		29,9
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			41,0		27,0					31,7
División de Recursos Humanos				43,2			19,0			39,2
Total general	13,6	25,3	20,1	23,7	16,2	18,1	18,0	17,5	2,0	16,01

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 agosto de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días; en relación al mes anterior (julio de 2020), el presente mes disminuyó los tiempos de gestión en nueve (9) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de agosto aumentó 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 (julio de 2020) pasando de ocho (8) dependencias a nueve (9) dependencias en este periodo, así mismo la dependencia que más tarde en responder fue la División de Recursos Humanos.

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 ciudadanos registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de agosto del presente año, tan solo diecinueve (19) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ochenta (80) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 80,8%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



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

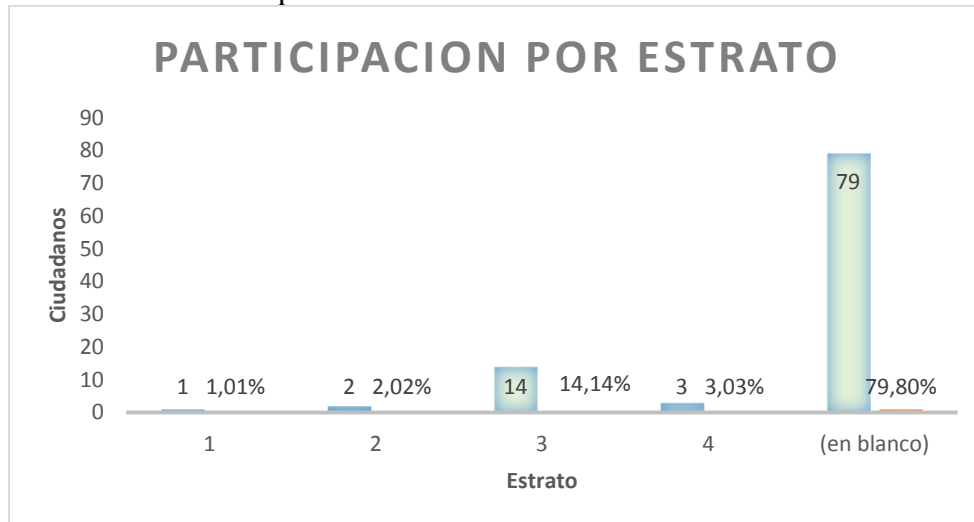
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

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 20,2% 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 cuatro (4). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 79,7%, 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 REQUIRENTE

Del total de noventa y nueve (99) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de agosto 2020, noventa (90) acciones representadas en el 90,9% corresponden a “Persona Natural”, el 8,08% correspondiente a ocho (8) ciudadanos fueron registrados como “Anónimo” y solo 0,99 % correspondió a “Persona Jurídica”.

Grafico 6:

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el periodo de agosto referente al mes anterior, disminuyo en un 57,87% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución durante agosto, una diferencia relevante gracias a la aclaración de temas de interés general para la comunidad universitaria mediante comunicados institucionales.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron doscientas cincuenta y una (251), más noventa y nueve (99) acciones recibidas y registradas en agosto, para un total de trescientos cincuenta (350) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento ochenta y nueve (189) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 54%
- 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, las peticiones pendientes al corte del mes y disminuido la gestión de peticiones del periodo actual, ingresadas durante el mismo periodo. (agosto)
- El siguiente periodo inicia con un total de ciento sesenta y un (161) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de agosto.