



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2021

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*

*Adriana Marcela Sandoval Castiblanco  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano  
( E )*

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

*Nataly Corredor - CPS  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

## **TABLA DE CONTENIDO**

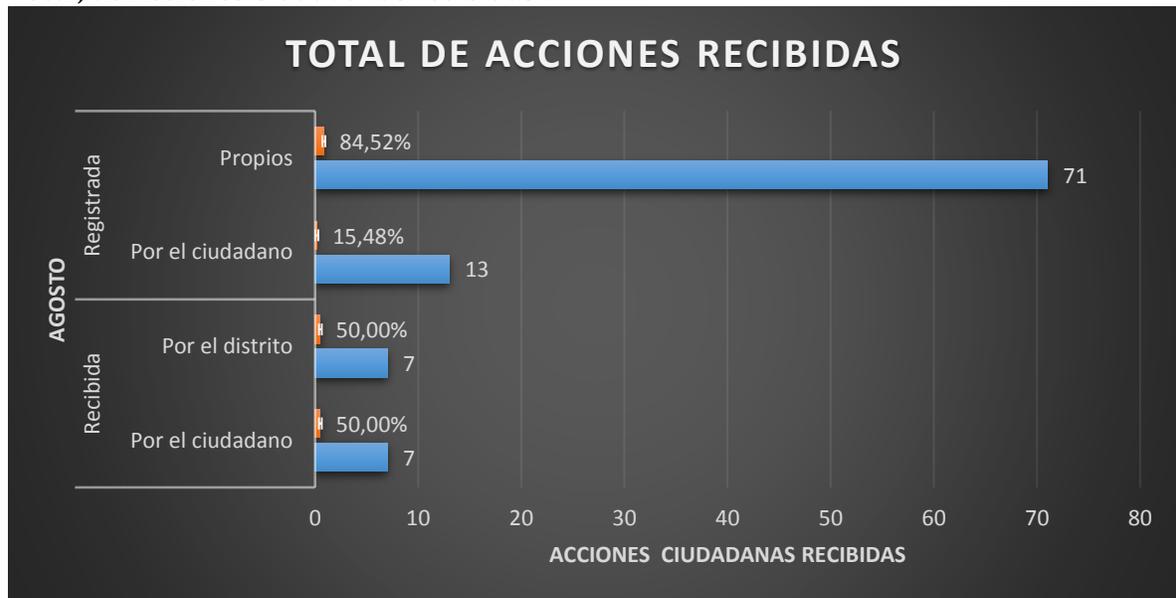
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	12
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	13
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

## 1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de agosto de 2021 se registraron y recibieron un total de noventa y ocho (98) 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 setenta y uno (71) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veinte (20) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y siete (7) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

### Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



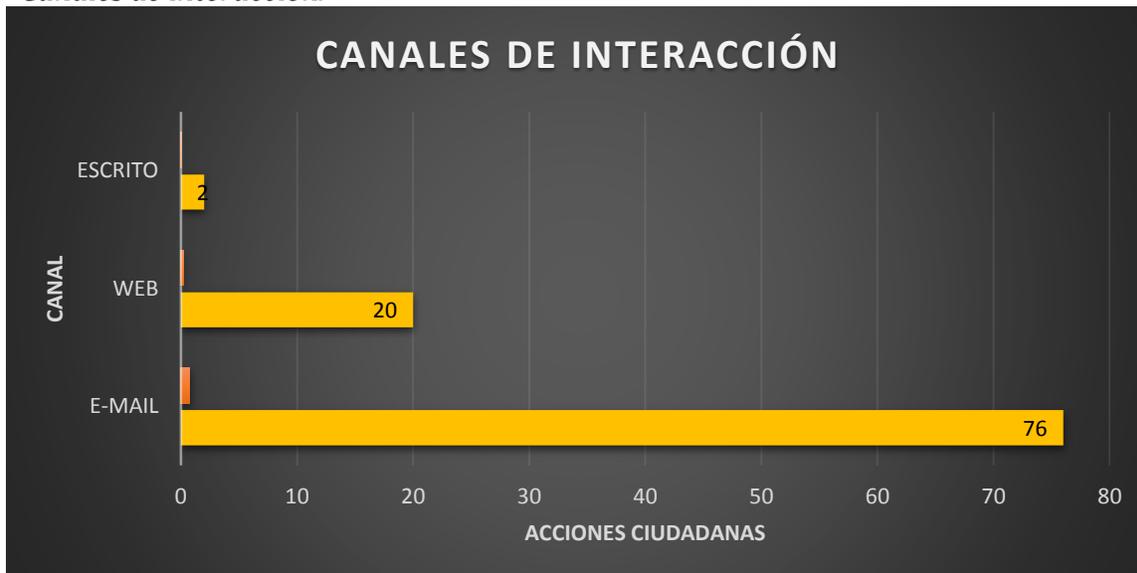
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 77,55%, seguido por el canal web con un 20,41%, y en menor proporción, el canal escrito con el 2,04% de participación, lo anterior debido a las medidas de prevención decretadas por el Gobierno Nacional por Emergencia Sanitaria Covid - 19, haciendo del medio virtual, el canal de mayor interacción entre la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

Es menester resaltar que, el canal escrito y presencial durante agosto no estuvo habilitado por parte de la Universidad Distrital, los registros a través de canal escrito fueron realizados desde otras entidades.

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

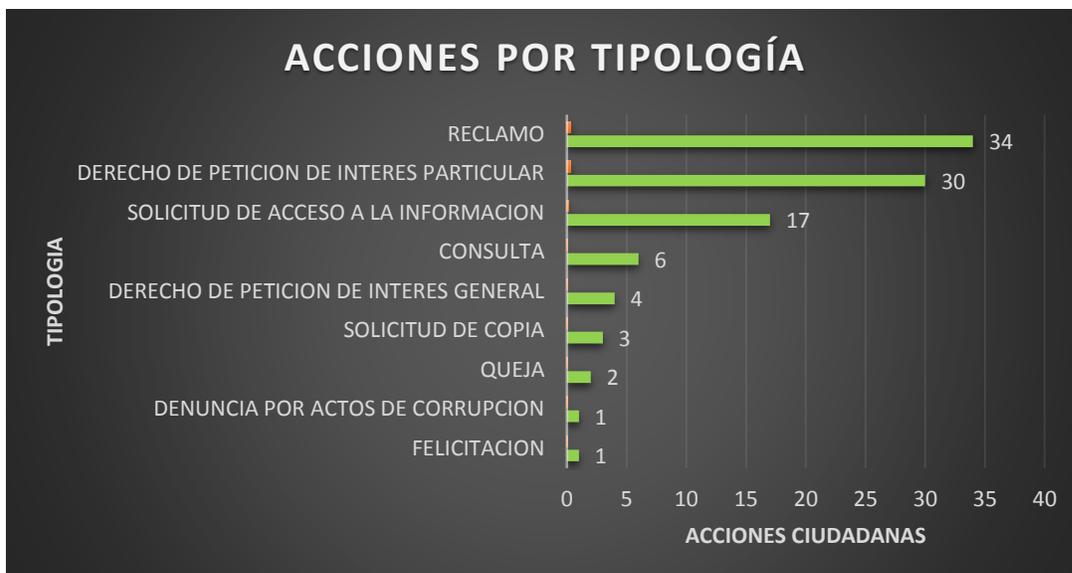


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### **3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.**

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo: 34,69%, % Derecho de Petición de Interés Particular: 30,61%, Solicitud de Acceso a la Información: 17,35%, Consulta: 6,12%, Derecho de Petición de Interés General: 4,08%. Las demás tipologías como: Solicitud de Copia, Queja, Denuncia por actos de Corrupción y Felicitación obtuvieron una participación menor o igual a 3,06%.

**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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 41%, debido a los procesos académicos que durante agosto se adelantaron conforme el reinicio de calendario académico, el segundo tema de mayor relevancia fue “varios” con una participación de 8%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6%.

**Tabla 1:**

*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.*

SUBTEMA	TOTAL DE PETICIONES
Gestión de tramites	41
Varios	8
(En blanco)	7
Contrataciones - cups	6
Lista de admitidos/ no admitidos	4
Temas pensionales	4
Certificaciones reportes etc.	3
Gestión jurídica	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Reembolsos o devoluciones	3
Pagos nomina	3
Actos administrativos	2
Becas	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1

Oferta académica pregrado	1
Reliquidación de matrícula	1
Idexud	1
Pagos	1
Talento humano	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Traslado a entidades distritales	1
<b>Total general</b>	<b>98</b>

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

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

Se presentó una (1) petición que debió ser trasladada por competencia al IDIPRON.

### Tabla 2:

*Peticiones Trasladas desde la Institución.*

<b>PETICIONES TRASLADAS</b>	Secretaría de Gobierno 2497572021
-----------------------------	--------------------------------------

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

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de agosto de 2021.

## 7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de agosto de 2021 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ciento veintidós (122) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

### Tabla 3:

*Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.*

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	22	82	104
Gestión extemporánea	0	18	18
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>122</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 agosto, se gestionaron oportunamente veinte dos (22) acciones ciudadanas, y se realizaron sesenta y siete (67) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 22,4% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y seis (76) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, pendientes por gestionar para el siguiente mes de septiembre de 2021.

## PERIODO ANTERIOR

En el mes de agosto se realizó la gestión oportuna de ochenta y dos (82) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de dieciocho (18) acciones ciudadanas, y con ello se realizaron ciento sesenta y nueve (169) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe julio 2021), quedaron pendientes ciento veintidós (122) acciones ciudadanas, más una (1) petición con número de radicado: 2143312021 también de periodos anteriores; de la cual 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 evidencia este número de radicado como perteneciente al periodo anterior y que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe. Es decir que realmente del periodo anterior (julio) quedaron ciento veinte tres (123) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que fue una petición registrada en el mes de julio por la ciudadanía u otras entidades y hasta agosto fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de agosto que esta petición se ve reflejada en el reporte de gestión de peticiones de agosto remitido por la la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento veinte tres (123) peticiones al corte del mes de julio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de agosto de: 100/123 equivalente al 81,3%.

Para el mes de septiembre de 2021, veinte tres (23) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (julio hacía meses anteriores).

### Tabla 4:

*Respuesta por Cierres Definitivos.*

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	17	95	112	47,46%

Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	7	7	14	5,93%
División de Recursos Humanos	1	12	13	5,51%
Vicerrectoría Académica	6	6	12	5,08%
IDEXUD		8	8	3,39%
Secretaría General		5	5	2,12%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	4		4	1,69%
Oficina Asesora Jurídica		4	4	1,69%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		4	4	1,69%
Ingeniería de Sistemas	3		3	1,27%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	2	1	3	1,27%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2	1	3	1,27%
Sección Tesorería	1	2	3	1,27%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	2	3	1,27%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	2	3	1,27%
Centro de Bienestar Institucional	3		3	1,27%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1	1	2	0,85%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	2		2	0,85%
División de Recursos Físicos	2		2	0,85%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	0,85%
Matemáticas	2		2	0,85%
Oficina Asesora de Planeación y Control		2	2	0,85%
Sección Biblioteca		2	2	0,85%
Oficina Asesora de Control Interno		2	2	0,85%
Ingeniería Forestal		2	2	0,85%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		2	2	0,85%
Oficina de Evaluación Docente	2		2	0,85%
Administración Deportiva	2		2	0,85%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		2	2	0,85%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,42%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,42%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1		1	0,42%
Licenciatura en Física	1		1	0,42%
Rectoría		1	1	0,42%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,42%
Maestría en Educación	1		1	0,42%

Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		1	1	0,42%
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1		1	0,42%
Sección de Presupuesto		1	1	0,42%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	0,42%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI		1	1	0,42%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	0,42%
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>169</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>

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	76	9	85
Pendiente Vencida	0	14	14
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>99</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	Felicitación	Total general
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB				1,0						1,0
Maestría en Educación									1,0	1,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB				1,0						1,0
Licenciatura en Física						1,0				1,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial				2,0						2,0

Centro de Bienestar Institucional	4,0						1,5			2,3
Administración Deportiva						2,5				2,5
Sección de Presupuesto							4,0			4,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				6,0		3,7				4,3
División de Recursos Físicos							5,5			5,5
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1,0			8,0						5,7
Oficina de Evaluación Docente						6,0				6,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil						6,0				6,0
Decanatura Facultad de Ingeniería				7,0						7,0
Ingeniería de Sistemas				10,0		5,5				7,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación									7,0	7,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI				8,0						8,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				20,0			4,5			9,7
Matemáticas				10,0						10,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				7,0		18,0	13,0			12,7
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC							13,0			13,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	2,0		21,0	13,5		7,8	19,7			13,6
Vicerrectoría Académica	25,0	34,0	26,0	10,0		5,3	14,0			13,9
Ingeniería Electrónica							14,0			14,0
Instituto de Lenguas - ILUD						15,5				15,5
Sección Biblioteca					14,0		18,0			16,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería						32,0		2,0		17,0
Sección Tesorería					23,0	5,0	23,0			17,0
Secretaría General			28,0			18,0	14,7			18,0
Rectoría							19,0			19,0

Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios					25,0		14,0			19,5
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	28,0			28,0			6,0			20,7
SEGUIMIENTO PQRS	23,1	36,0	30,4	23,8	23,8	17,2	17,7	32,0		21,3
División de Recursos Humanos	17,5			27,0	24,0	21,0	14,5			22,5
IDEXUD			29,7	22,5			18,0			23,5
Oficina Asesora Jurídica			29,0			22,5	21,0			23,8
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	25,0									25,0
Ingeniería Forestal			28,0							28,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	29,0			29,0						29,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			35,0				24,0			29,5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera					31,0		31,0			31,0
Oficina Asesora de Control Interno			30,0	52,0						41,0
<b>Total general</b>	<b>19,8</b>	<b>35,0</b>	<b>28,4</b>	<b>20,4</b>	<b>23,8</b>	<b>13,1</b>	<b>15,8</b>	<b>22,0</b>	<b>4,0</b>	<b>18,2</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 agosto de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciocho (18) días y cinco (5) horas. En relación al mes anterior (julio de 2021), el presente mes disminuyó considerablemente el tiempo promedio de gestión en cuarenta y seis (46) días el término de respuesta.

Para el mes de agosto 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 (julio de 2021), pasando de diez (10) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a seis (6) dependencias.

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 Secretaría 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 quince (15) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ochenta y tres (83) ciudadanos fueron reuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 84,6%.

**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 diecinueve (19) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 19,3% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y cuatro (4) fueron los de mayor participación, seguido por los estratos cinco (5) y dos (2). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 80,7%, 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 ocho (98) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2021, noventa y seis (96) acciones ciudadanas representadas en el 97,9% correspondieron a “Persona Natural” y dos (2) acciones representadas en el 2,1% correspondieron ciudadanos registrados como “Anónimo”.

### 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 agosto referente al mes anterior, aumento en un 7,5% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento veintidós (122) más una (1) acción ciudadana de nuevo ingreso del periodo anterior, más noventa y ocho (98) acciones recibidas y registradas en agosto, para un total de doscientos veinte un (221) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento veinte dos (122) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 55,20%.
- 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 2020, las peticiones pendientes al corte del mes y disminuido la gestión de peticiones del periodo actual, ingresadas durante el mismo periodo. (agosto 2021)
- El siguiente periodo de septiembre 2021, inicia con un total de noventa y nueve (99) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; veinte tres (23) de periodos anteriores, de las cuales catorce (14) se encuentran en estado vencido y nueve (9) peticiones en estado de pendientes en términos y, setenta y seis (76) acciones ciudadanas del mes de agosto pendiente en términos.

- Se evidencia una fuerte disminución en el promedio de días de gestión de las acciones ciudadanas en el mes de agosto (18,2 días), debido a la “regulación” del estado de peticiones en trámite, en su gran mayoría a cargo del usuario de “Seguimiento PQRS”, usuario que tiene como actividad verificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas en la atención de acciones ciudadanas, y cerrar definitiva y consolidadamente las acciones ciudadanas de la UDFJC. Esta disminución en el tiempo promedio de respuesta a peticiones ciudadanas es favorable para la Institución y la ciudadanía.