



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS DICIEMBRE 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:

*Nataly Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

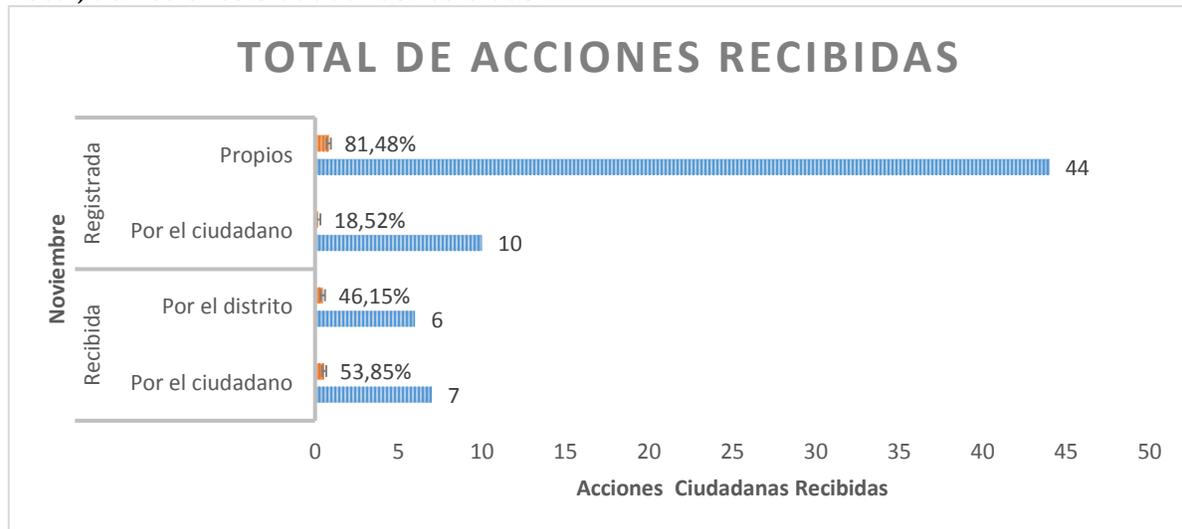
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO 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 diciembre de 2020 se registraron y recibieron un total de sesenta y siete (67) 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 cuatro (44) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diecisiete (17) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y seis (6) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



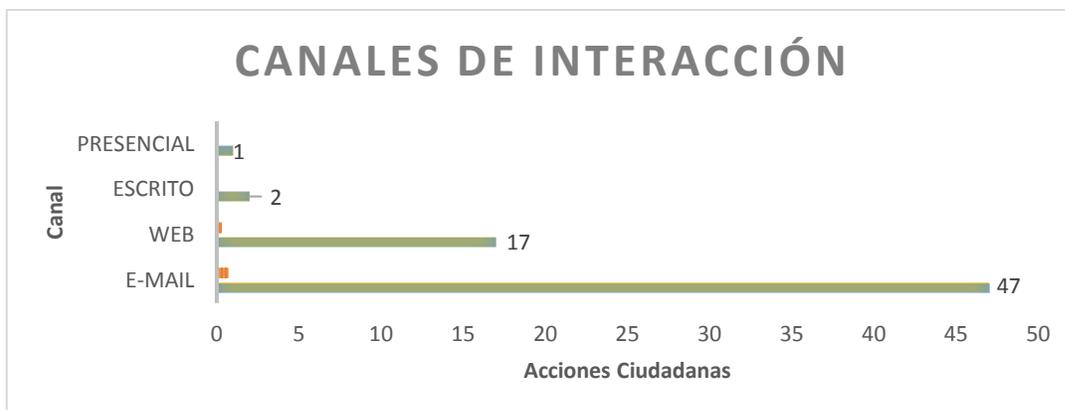
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 70,15%, seguido por el canal web con un 25,37% y por último el canal escrito con el 2,99% de participación y canal presencial el 1,49%, 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.



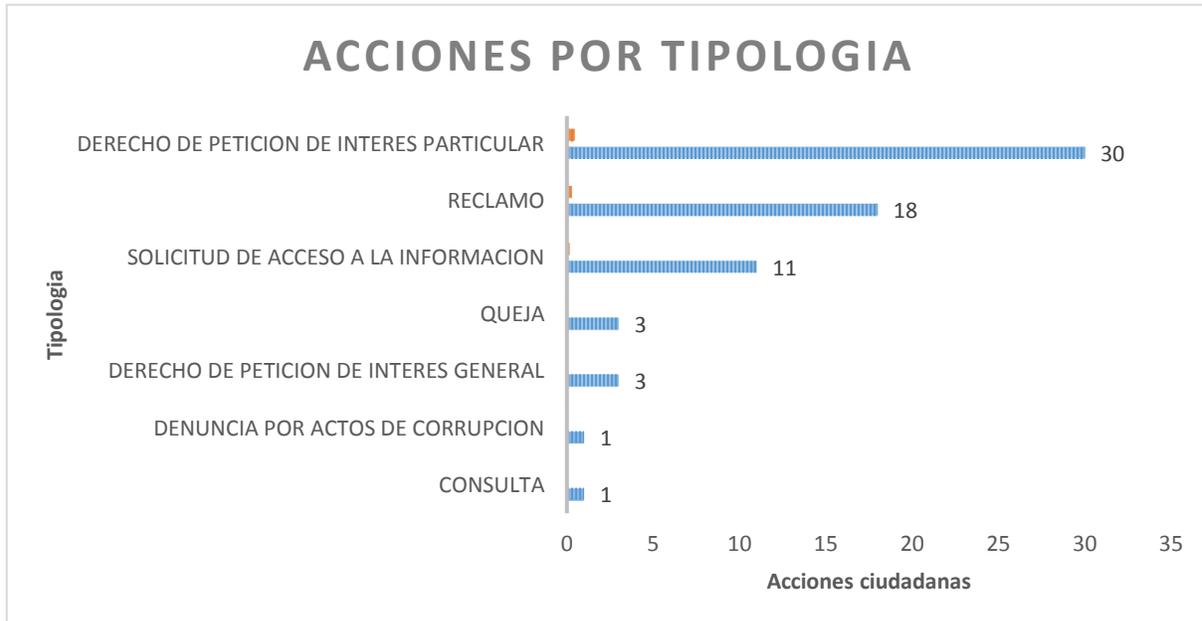
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de noviembre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular 44,78%, Reclamo 26,87%, Solicitud de acceso a la información 16,42%, las demás tipologías como Queja, Derecho de Petición de Interés General, Denuncia por actos de Corrupción y Consulta obtuvieron una participación menor o igual a 4,48%.

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 diciembre de 2020 el subtema más representativo fue: “Administración del Talento Humano y Contratación” con el 31,34%, debido a algunos inconvenientes que tuvo

la División de Recursos Humanos para efectuar el pago de nómina en el periodo, el segundo tema de mayor relevancia fue “Traslado a Entidades distritales” con una participación del 10,4%, dado que la Institución recibió peticiones direccionadas a otras instituciones de orden distrital, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 7,46%.

Es menester resaltar que el 8,95% correspondiente a seis (6) 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
Administración del talento humano y contratación	21
(En blanco)	6
Traslado a entidades distritales	7
Calidad del servicio	5
Cursos de idiomas y educación no formal	4
Veedurías ciudadanas	4
Inconformidades con evaluaciones y notas	3
Contratación bienes y servicios	3
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	2
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	2
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	2
Hurto de bienes	1
Reingresos y transferencias	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	1
Aplazamiento o cancelación de semestre	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi condor correo institucional sistema de información	1
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	1
TOTAL GENERAL	67

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 con número de radicado 3612052020 que debió ser trasladada por competencia a:

- Secretaria General
- Canal Capital
- Secretaria De Cultura
- Secretaria De Gobierno
- Idpac
- Secretaria De Planeación
- Secretaria De Desarrollo Económico

Por otra parte, fue recibida una petición desde Secretaria del Hábitat con número de radicado: 2940702020 tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	3612052020	2940702020
---------------------------------	------------	------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentaron cinco (5) peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de diciembre 2020, con los radicados N° 3447182020, 3476612020, 3500102020, 3504842020, 3567272020 registradas propiamente por la ciudadanía.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de diciembre cerró con un total de cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	10	26	36
Gestión extemporánea	0	18	18
TOTAL GESTIONADAS	10	44	54

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 diciembre, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y treinta y seis (36) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 14,92% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra

parte quedaron cincuenta y siete (57) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante diciembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de enero 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de diciembre se realizó el cierre oportuno de veintiséis (26) acciones ciudadanas y dieciocho (18) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea; con ciento diez (110) cierres por respuesta definitiva, para un total de cuarenta y cuatro (44) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta a corte de noviembre 30, las peticiones en estado pendiente por gestionar fueron setenta y tres (73), la gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de diciembre es de: 44/73 equivalente al 60,27%.

Para el mes de enero 2021, veintinueve (29) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (noviembre hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
Seguimiento pqrs		36	36	24,66%
Oficina Asesora de Control Interno	3	8	11	7,53%
Vicerrectoría académica		11	11	7,53%
División de Recursos Humanos	2	8	10	6,85%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	8	9	6,16%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	6	1	7	4,79%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	4	6	4,11%
División de Recursos Físicos	1	4	5	3,42%
Centro de Bienestar Institucional	4		4	2,74%
Sección tesorería	3	1	4	2,74%
Decanatura facultad tecnológica		3	3	2,05%
Idexud		3	3	2,05%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	2	3	2,05%
Ingeniería forestal		3	3	2,05%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	2		2	1,37%
Oficina Asesora de Planeación y Control		2	2	1,37%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	1	2	1,37%

Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,37%
Planes tic-UD	2		2	1,37%
Rectoría		2	2	1,37%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,37%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1	1	2	1,37%
Especialización en Avalúos	1		1	0,68%
Egresados	1		1	0,68%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,68%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI		1	1	0,68%
Ipazud		1	1	0,68%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1		1	0,68%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,68%
Tecnología Electrónica Ing. En Telecomunicaciones e Ing. En Control		1	1	0,68%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	0,68%
Ingeniería eléctrica	1		1	0,68%
Instituto de Lenguas - ILUD	1		1	0,68%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,68%
Secretaria general	1		1	0,68%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,68%
Sección biblioteca		1	1	0,68%
Total general	36	110	146	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	57	21	78
Pendiente Vencida	0	8	8
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	57	29	86

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	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	Felicitación	Total general
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB			2,0					2,0
Planes TIC-UD			3,0		3,0			3,0
IPAZUD			4,0					4,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			6,5		1,0	2,0		4,3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI						5,0		5,0
Ingeniería Eléctrica						5,0		5,0
Centro de Bienestar Institucional			10,0		8,0	2,0		5,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS						6,0		6,0
Instituto de Lenguas - ILUD			6,0					6,0
Sección Tesorería			2,0		8,0			6,5
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad		8,0				7,0		7,5
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3,0		13,0					8,0
Especialización en Avalúos			8,0					8,0
División de Recursos Físicos	10,5	16,0			5,0			9,4
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB						11,0		11,0
Rectoría	11,0				11,0			11,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil			11,0					11,0
Sección Biblioteca							12,0	12,0
Egresados					12,0			12,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		19,0	10,0	16,0	9,7			12,3
Oficina Asesora de Planeación y Control			11,0			14,0		12,5
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			13,5					13,5
Secretaría General			14,0					14,0
Oficina Asesora de Control Interno		25,0	9,3		16,2			16,7
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			25,0	26,0	4,0			18,3

Decanatura Facultad de Ingeniería		22,0	21,3	27,0	16,3			20,4
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		14,0		28,0				21,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	21,0							21,0
Ingeniería Forestal		23,0	22,0					22,7
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			25,5					25,5
División de Recursos Humanos		28,0	25,0		26,3			26,1
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control					27,0			27,0
Vicerrectoría Académica	28,0	28,0	34,7		22,3			30,1
Decanatura Facultad Tecnológica	31,0		29,0		34,0			31,3
SEGUIMIENTO PQRS	30,0	36,5	29,9	29,5	38,7	17,3		32,3
IDEXUD		37,0	43,0					41,0
Artes Plásticas y Visuales					87,0			87,0
Total general	19,4	25,6	21,4	26,0	22,4	8,8	12,0	16,5

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 diciembre de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días y doce (12) horas; en relación al mes anterior (noviembre de 2020), el presente mes disminuyó el tiempo promedio de gestión en dos (2) días y diecinueve (19) horas el término de respuesta.

Para el mes de diciembre también 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 (noviembre de 2020) pasando de doce (12) dependencias a cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta, así mismo, la dependencia que más tarde en responder fue el proyecto curricular de Artes Plásticas y Visuales con ochenta y siete (87) días.

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 diciembre del presente año, tan solo nueve (9) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y ocho (58) personas fueron reuientes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 13,43%.

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 diez (10) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 14,9% de los usuarios atendidos compartieron dicha

información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación seguido por los estratos cuatro (4) y cinco (5). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 85,1%, 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 siete (67) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de diciembre 2020, cincuenta y nueve (59) acciones representadas en el 87,98% corresponden a “Persona Natural”, el 7,62% correspondiente a cinco (5) ciudadanos se registraron como “Jurídica” y tres (3) ciudadanos registrados como “Anónimo” con el 4,40% .

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 diciembre referente al mes anterior, aumento en un 6% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron setenta y tres (73), más sesenta y siete (67) acciones recibidas y registradas en diciembre, para un total de ciento cuarenta (140) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cincuenta y cuatro (54) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 38,6%.
- 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. (diciembre)
- El siguiente periodo de enero 2021, inicia con un total de ochenta y seis (86) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; veintinueve (29) de periodos anteriores de las cuales ocho se encuentran en estado vencido y cincuenta y siete (57) acciones ciudadanas del mes de diciembre.