

INFORME MENSUAL PQRS

ENERO 2020



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

**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

*Amparo Bautista Torres.
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.*

Elaboración y acopio de información:

*Nataly Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

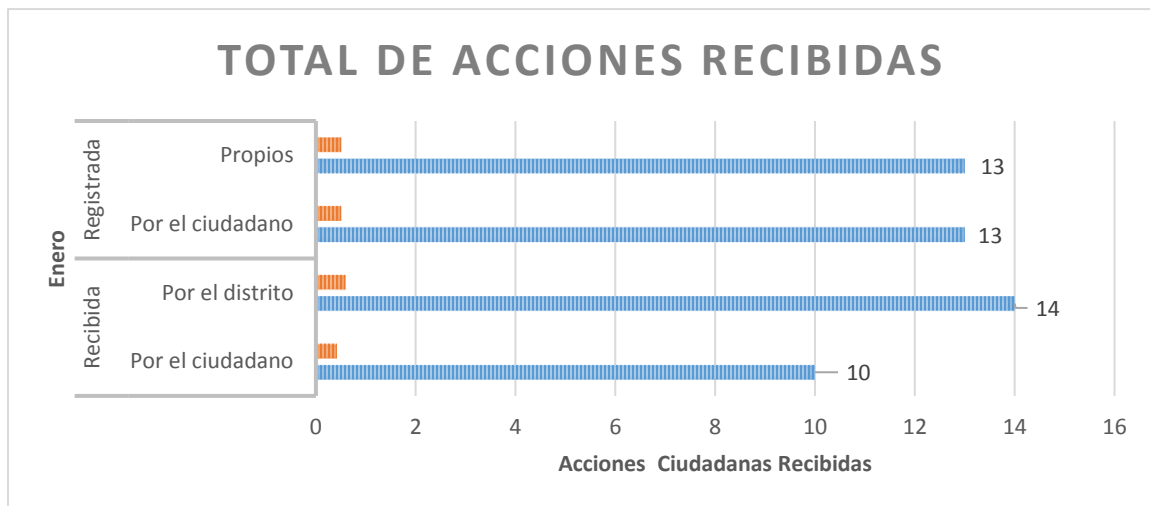
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	5
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	7
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.....	7
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	8
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	8
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	9

1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de enero de 2020 se registraron y recibieron un total de cincuenta (50) 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 trece (13) fueron registradas propiamente por la Institución, veintitrés (23) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y catorce (14) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



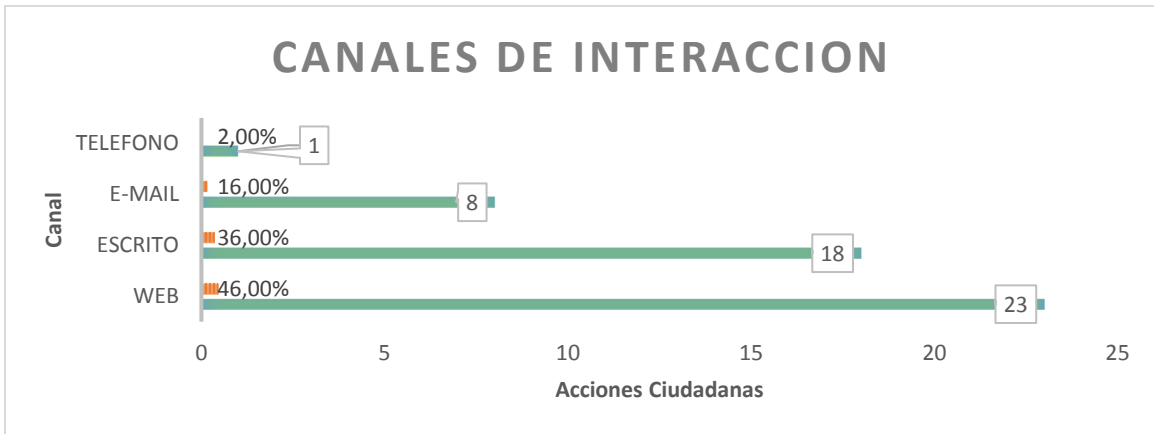
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el canal web representando el 46% de participación, seguido por el canal escrito con el 36%, el canal virtual vía e – mail con un 23% y el canal telefónico con un 2%, en conclusión las acciones ciudadanas fueron directamente allegadas en su gran mayoría a través del Sistema – Bogotá Te Escucha, el cual fue el más empleado por la comunidad durante el presente mes.

Grafico 2:

Canales de interacción.



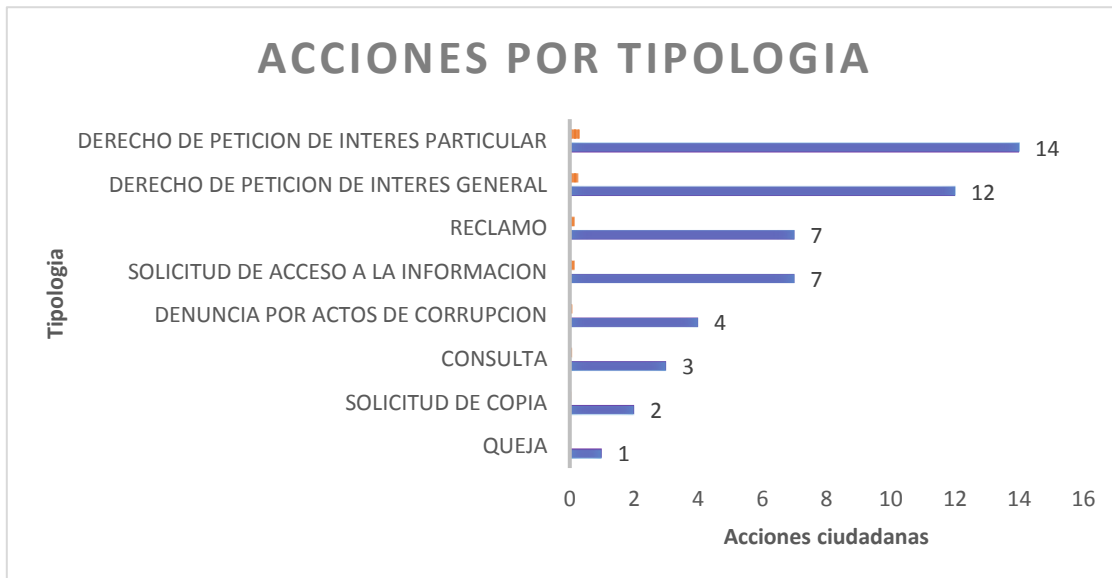
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes obtuvieron las siguientes participaciones: derecho de petición de interés particular 28%, derecho de petición de interés general 24%, Reclamo y Solicitud de Acceso a la Información 14% cada uno, las demás tipologías obtuvieron una participación menor a 8%.

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 enero de 2020 los subtemas más representativos fueron “Calidad del servicio” con el 24% y Talento humano y contratación con el 14% debido a las constantes acciones ciudadanas presentadas debido temas de atención a principio de año por temporada de

nuevas contrataciones y novedades o solicitudes de funcionarios de planta.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

SUBTEMA	CANTIDAD
(En Blanco)	19
Calidad Del Servicio	12
Administración Del Talento Humano Y Contratación	7
Fallas Tecnológicas De Red Y Conectividad Psi Cóndor Correo Institucional Sistema De Información	4
Adecuaciones Y Disponibilidad De Espacios Físicos	3
Admisión De Proyectos De Pregrado Y Posgrado	2
Cursos De Idiomas Y Educación No Formal	1
Certificados Constancias Y Derechos Pecuniarios Institucionales	1
Contratación Bienes Y Servicios	1
TOTAL GENERAL	50

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

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

Se presentaron dos (2) traslados por no competencia, tramitadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia la Secretaria de Educación del Distrito y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quienes tienen la competencia pertinente para resolver dicha petición.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. No. 6462020	Secretaria de Educación. No. 112002020
---------------------------------	--	---

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No hubo acciones ciudadanas clasificadas en el subtema de Veedurías Ciudadanas.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero, se

gestionaron oportunamente 12 acciones ciudadanas con once (11) cierres de respuesta definitivos y uno (1) consolidado, el 90% de las acciones ciudadanas durante este periodo fueron realizadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó el cierre oportuno de una (1) acción ciudadana y ocho (8) cierres extemporáneos de acciones ciudadanas registradas en periodos anteriores, con un total de trece (13) respuestas definitivas, debido a que estas peticiones fueron asignadas a más de una dependencia, por lo cual cada una de ellas brindo su respuesta definitiva de acuerdo a competencia.

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión Oportuna	12	1	13
Gestión Extemporánea		7	7
TOTAL GESTIONADAS	12	8	20

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

Tabla 4:

Respuesta por Cierres Definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	10	1	11
IDEXUD		8	8
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1
SEGUIMIENTO PQRS		1	1
Vicerrectoría Académica	1		1
Oficina Asesora de Control Interno		1	1
Oficina Asesora Jurídica		1	1
TOTAL GENERAL	11	13	24

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

8. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE DEL PERIODO.

Tabla 5:

Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.

TIPO DE PENDIENTE	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Pendiente En Términos	33	1	
Pendiente Vencida	5	37	
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	38	38	76

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

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

Tabla 6:

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Dependencia	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De	Reclamo	Solicitud De Acceso A La	Solicitud De Copia	Total General
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	20,0		6,0	1,3	1,0	5,1
Oficina Asesora Jurídica	7,0					7,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		9,0				9,0
Vicerrectoría Académica	10,0					10,0
Oficina Asesora de Control Interno	16,0					16,0
IDEXUD	25,0	15,3	18,8			18,3
SEGUIMIENTO PQRS				28,0		28,0
TOTAL GENERAL	15,6	13,8	11,7	6,6	1,0	9,7

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 enero de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días y diecisiete (17) horas; en relación al mes anterior (diciembre de 2019), el presente mes aumento en dos (2) días y veinte (20) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de enero disminuyo 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 (diciembre de 2019) pasando de siete (7) a cuatro (4) dependencias en este periodo, así mismo el usuario que más tardo en responder en este periodo fue Seguimiento PQRS en la tipología de solicitud de acceso a la información, en tanto que este usuario se encarga de hacer seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las demás dependencias y por lo tanto no puede cerrar peticiones hasta que las demás dependencias hagan su correspondiente cierre.

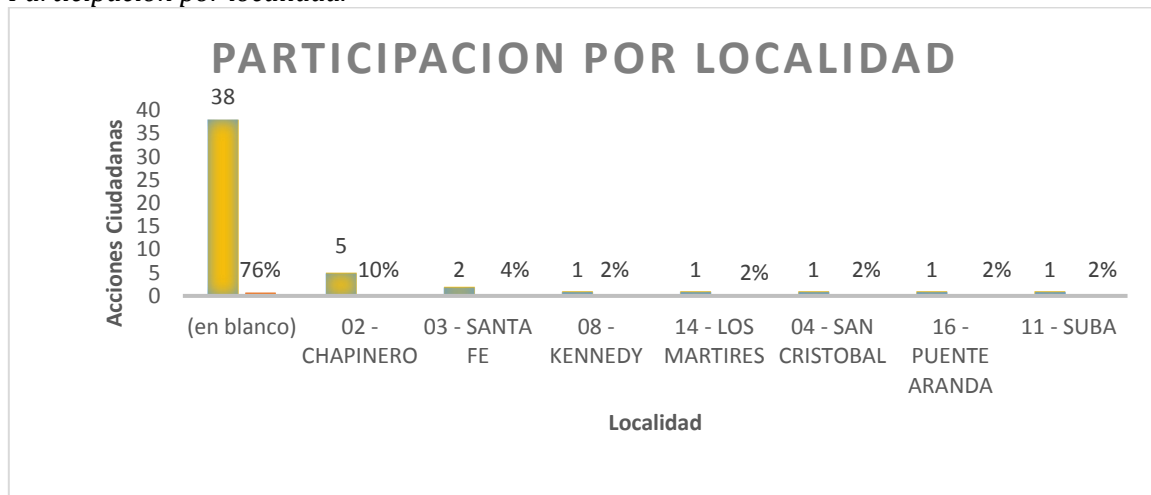
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanos registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de enero del presente año, doce (12) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos, que en su mayoría fue de la localidad de chapinero; sin embargo,

treinta y ocho (38) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 76%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



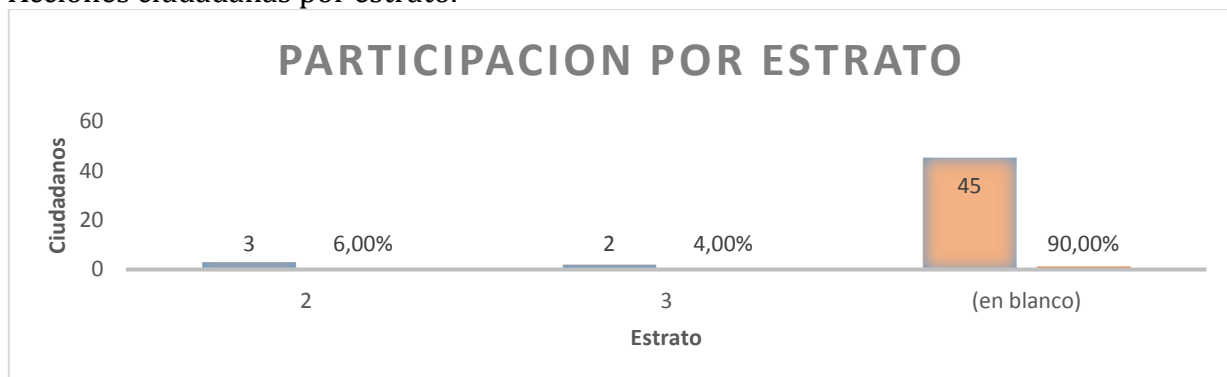
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el periodo, solo cinco (5) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 10% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, por ende, para el periodo actual se presenta un vacío de información del 90%, 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

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de cincuenta (50) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de enero de 2020, treinta y uno (31) acciones que representan el 62% corresponden a “persona natural” y el 38% correspondiente a diecinueve (19) ciudadanos fueron registrados como “anónimos”.

Grafico 6:

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

13. 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 enero se reportaron constantes fallas técnicas en el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, las cuales fueron reportadas debidamente a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo anterior afectó el registro y trámite de las acciones ciudadanas aumentando los tiempos de respuesta.
- Se puede evidenciar que del total de peticiones recibidas y registradas (50) tan solo fue posible gestionar oportunamente durante el periodo el 24%, sin embargo se logró gestionar acciones ciudadanas de periodos anteriores, registrar y asignar acciones ciudadanas a pesar de las múltiples dificultades en cuanto al Sistema.

