



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# INFORME MENSUAL PQRS ENERO 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*

*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**

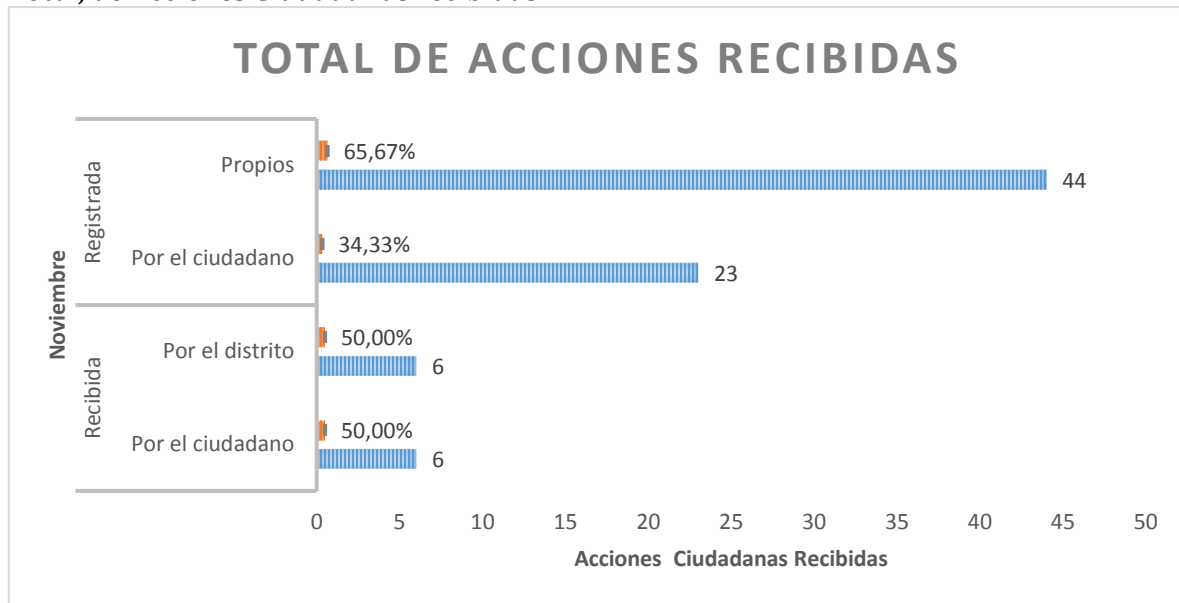
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

## 1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de enero 2021 se registraron y recibieron un total de setenta y nueve (79) 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, veintinueve (29) 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.*



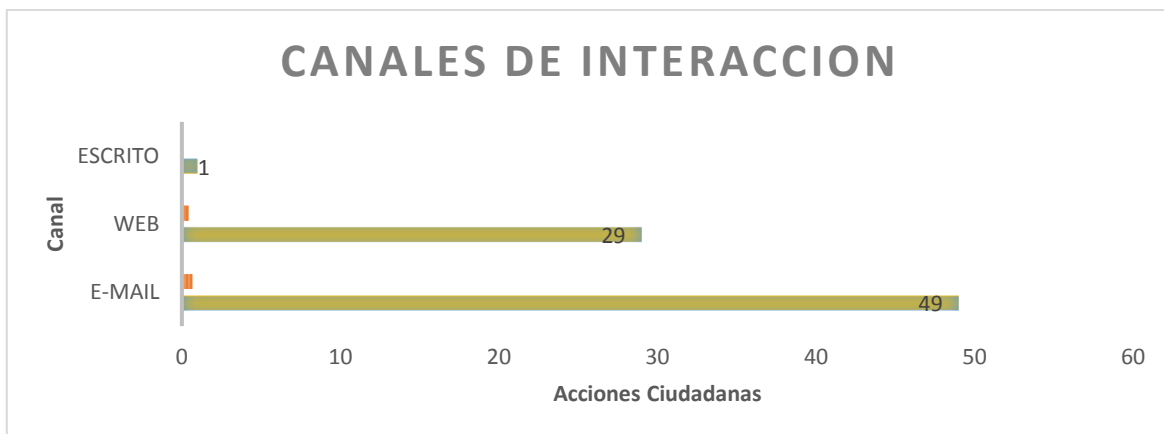
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 62,03%, seguido por el canal web con un 36,71% y por último el canal escrito con el 1,27% 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 principal de interacción de la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

### Grafico 2:

*Canales de interacción.*



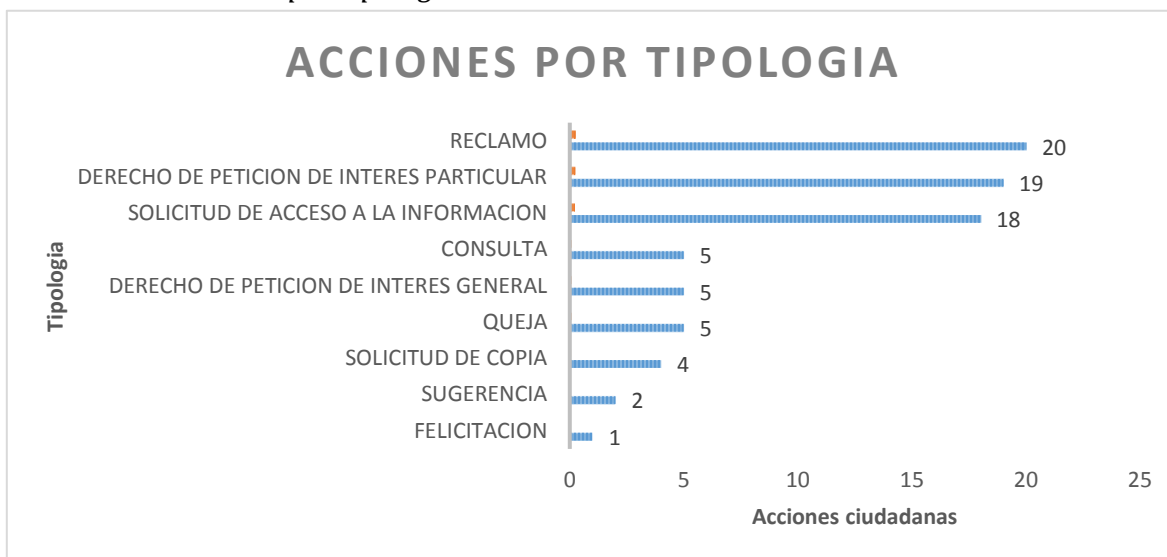
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo 25,32%, Derecho de Petición de Interés Particular 24,05%, Solicitud de Acceso a la Información 22,78%, las demás tipologías como Consulta, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Copia, Sugerencia y Felicitación obtuvieron una participación menor o igual a 6,33%.

#### 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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 25,31%, este subtema fue creado a partir de enero 01 de 2021, en el cual se incluyeron los tramites que la Institución tiene registrados en el SUIT, la clasificación por tramite se

creó en la opción de “Tramites”, lo anterior con el fin de articular y aplicar coherencia a esta opción. El segundo tema de mayor relevancia fue “Certificaciones, reportes etc.” con una participación del 0,5%, dado que la Institución recibió solicitudes direccionadas a certificaciones de contratos finalizados, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 0,5%.

Es menester resaltar que el 29,11% correspondiente a veinte seis (26) acciones ciudadanas en las cuales no se refleja la clasificación correspondiente al subtema.

**Tabla 1:**  
*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.*

Subtema	actual
Gestión de tramites	20
(En blanco)	23
Certificaciones reportes etc.	4
Varios	3
Inscripciones matriculas cursos de extensión	3
Calidad del servicio	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Contratación de servicios	3
Contrataciones - cups	3
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2
Incidencia disciplinaria servidores	1
Veedurías ciudadanas	1
Conectividad	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Duplicado actas de grado diplomas documentos	1
Oferta académica pregrado	1
Idexud	1
Talento humano	1
Egresados	1
Becas	1
Docentes	1
Temas pensionales	1
Pagos	1
<b>Total general</b>	<b>79</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 con número de radicado 226592021 que debió ser trasladada por competencia a la Secretaria de Educación.

**Tabla 2:***Peticiones Trasladas desde la Institución.*

<b>PETICIONES TRASLADAS</b>	226592021
---------------------------------	-----------

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

**6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.**

Se presentó una (1) petición clasificada con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de enero 2021, con los radicados N° 58822021.

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

El mes de enero 2021 cerró con un total de veinte (20) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

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

<b>TIPO DE GESTIÓN</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>ANTERIOR</b>	<b>TOTAL</b>
Gestión oportuna	14	4	18
Gestión extemporánea	0	2	2
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>20</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 enero, se gestionaron oportunamente catorce (14) acciones ciudadanas, y veintisiete (27) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 17,72% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, pendientes por gestionar para el siguiente mes de febrero 2021.

**PERIODO ANTERIOR**

En el mes de enero se realizó el cierre oportuno de cuatro (4) acciones ciudadanas y dos (2) acciones más, fueron gestionadas de manera extemporánea; con treinta y seis (36) cierres por respuesta definitiva, para un total de seis (6) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las ochenta y seis (86) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores (consultar informe diciembre 2020) más siete (7) peticiones con números de radicado: 3403982020, 3458322020, 3477282020, 3556742020,

3602932020, 3603642020, 3611912020 también de periodos anteriores; de las cuales no se evidencio su existencia en el reporte mensual de diciembre que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Diciembre”, mientras que en el reporte mensual de enero si se evidencian estos números de radicados como pertenecientes al periodo anterior y que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe.

Se hizo necesario reportar esta inconsistencia a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C mediante correo electrónico a [sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co), solicitando soporte a los reportes mensuales de diciembre 2020 y enero 2021, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de siete (7) peticiones que no se evidenciaron en el reporte del mes de diciembre, pero si se evidencia en el reporte del mes de enero como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

Por lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores es de noventa y tres (93) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de enero de: 6/93 equivalente al 6,4%.

Para el mes de febrero 2021, ochenta y siete (87) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (diciembre hacía meses anteriores).

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

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	10	2	12	19,05%
División de Recursos Humanos		8	8	12,70%
Oficina Asesora Jurídica		6	6	9,52%
IDEXUD	3	3	6	9,52%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		6	6	9,52%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	4		4	6,35%
Oficina Asesora de Planeación y Control		2	2	3,17%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	2		2	3,17%
Sección Tesorería		2	2	3,17%
Secretaria General		1	1	1,59%
Artes Musicales	1		1	1,59%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1		1	1,59%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	1,59%



Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	1,59%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	1,59%
Red de Datos UDNET	1		1	1,59%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	1,59%
Administración Deportiva	1		1	1,59%
Rectoría		1	1	1,59%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	1,59%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad		1	1	1,59%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1		1	1,59%
Comunicación Social y Periodismo		1	1	1,59%
Ingeniería Electrónica	1		1	1,59%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>63</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	65	36	101
Pendiente Vencida	0	51	51
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>65</b>	<b>87</b>	<b>152</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	Total general
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación						1,0	1,0		1,0
Artes Musicales							1,0		1,0

Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB								1,0	1,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				2,0					2,0
Rectoría			3,0						3,0
Ingeniería Electrónica								3,0	3,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG							3,0		3,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales						3,5			3,5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			4,0						4,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						4,0			4,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			5,0						5,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3,0		6,0	12,0		4,7	2,7		5,8
Red de Datos UDNET						7,0			7,0
Administración Deportiva				10,0					10,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad			13,0						13,0
IDEXUD			11,0	16,3		16,0		6,0	13,7
Secretaría General				17,0					17,0
División de Recursos Humanos			26,5	20,0		22,3	15,0		21,3
Sección Tesorería						23,5			23,5
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		31,0	4,0	29,0		25,7			23,5
Oficina Asesora de Planeación y Control			30,0				19,0		24,5
Decanatura Facultad de Ingeniería				29,0					29,0
Comunicación Social y Periodismo								32,0	32,0
Oficina Asesora Jurídica			32,0	49,0		27,0	29,0		32,7
<b>Total general</b>	<b>3,0</b>	<b>31,0</b>	<b>18,4</b>	<b>17,7</b>	<b>2,0</b>	<b>14,3</b>	<b>11,2</b>	<b>3,3</b>	<b>14,4</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 enero de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de catorce (14) días y nueve (9) horas. En relación al mes anterior (diciembre de 2020), el presente mes aumento el tiempo promedio de gestión en dos (2) días el término de respuesta.

Para el mes de enero 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 (diciembre de 2020) pasando de cinco (5) dependencias a dos (2) dependencias que vencieron términos de respuesta, así mismo, la dependencia que más tardo en responder fue la Oficina Asesora Jurídica con treinta y dos (32,7) días de gestión.

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. actualizo 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

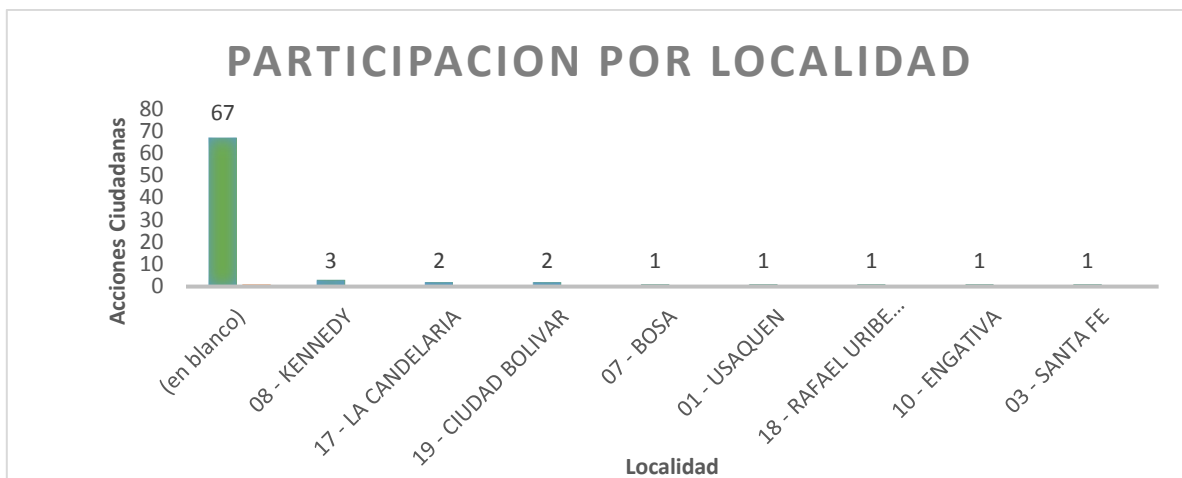
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

**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 enero del presente año, tan doce (12) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y sesenta y siete (67) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 84,81%.

**Grafico 4:**

*Participación por localidad.*



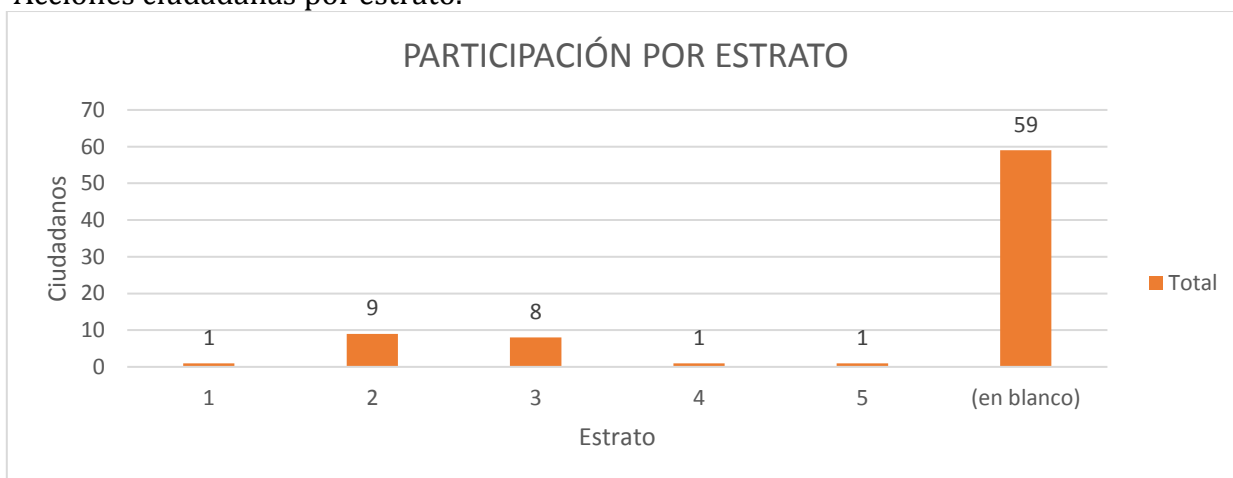
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## 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 25,3% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) fue el de mayor participación seguido por los estratos tres (3). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 74,7%, afectando la recopilación de datos para la caracterización de usuarios del Sistema Bogotá Te Escucha.

### Grafico 5:

Acciones ciudadanas por estrato.



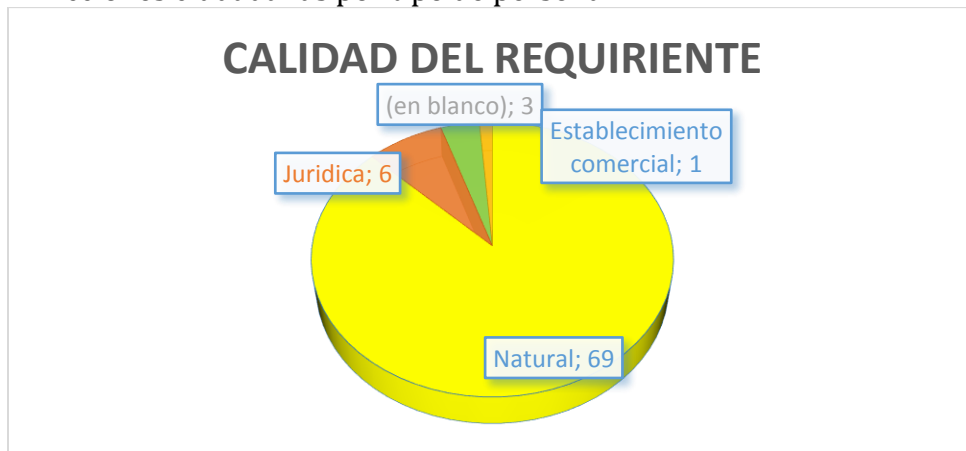
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de setenta y nueve (79) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de enero 2021, sesenta y nueve (69) acciones

representadas en el 87,60% corresponden a “Persona Natural”, el 7,99% correspondiente a seis (6) ciudadanos se registraron como “Jurídica”, un (1) establecimiento comercial y tres (3) ciudadanos registrados como “Anónimo” con el 3,94%.

**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 enero referente al mes anterior, aumento en un 17% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ochenta y seis (86), mas siete (7) peticiones pendientes que no se relacionaron en el informe de diciembre, mas setenta y nueve (79) acciones recibidas y registradas en enero, para un total de ciento setenta y dos (172) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron veinte (20) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 11,6%.
- 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 ciento cincuenta y dos (152) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; ochenta y siete (87) de periodos anteriores de las cuales cincuenta y un (51) se encuentran en estado vencido y treinta y seis (36) peticiones en estado de pendientes en términos, y sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas del mes de enero.