

INFORME MENSUAL PQRS

FEBRERO 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 Batista Torres.

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. (E)

Elaboración y acopio de información:

Nataly Corredor Bustamante

CPS Profesional – OQRAC.

TABLA DE CONTENIDO

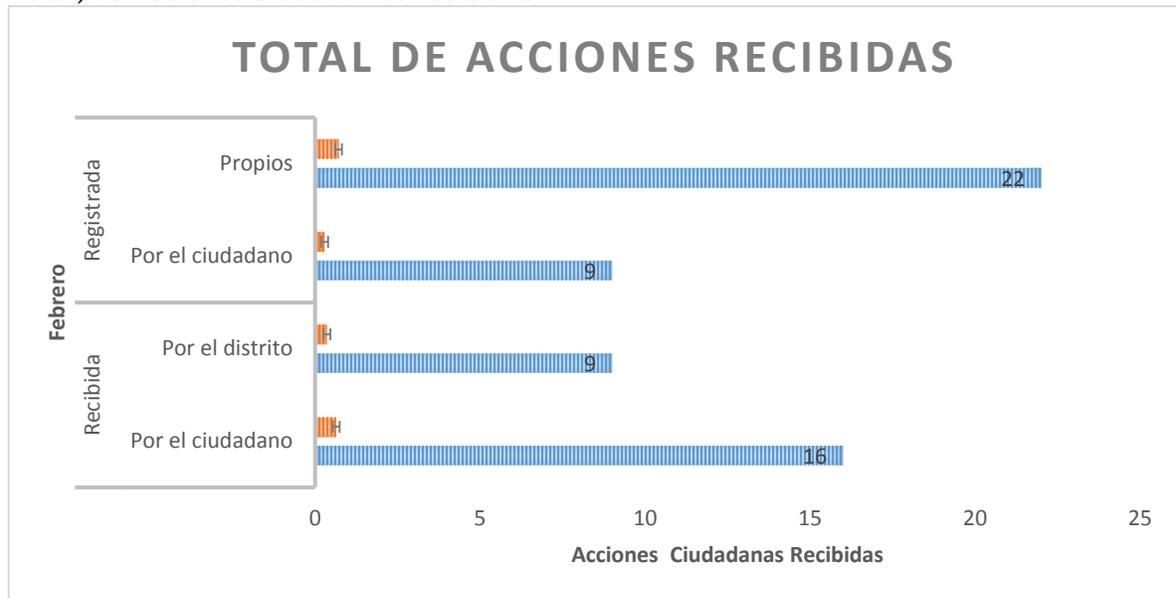
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	9
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	9
12. CALIDAD DEL REQUERENTE.....	10
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de febrero de 2020 se registraron y recibieron un total de cincuenta seis (56) 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 veintidós (22) fueron registradas propiamente por la Institución, veinticinco (25) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y nueve (9) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



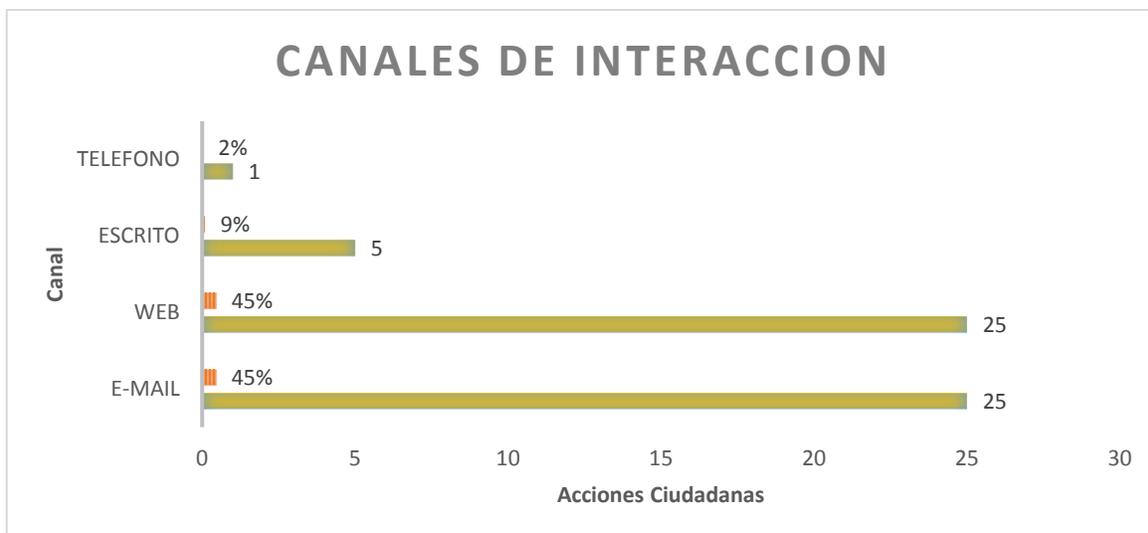
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

Los canales de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fueron el canal web y el canal representando el 45% de participación cada uno, seguido por el canal escrito con el 9% 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 y correo electrónico los cuales ocuparon el 90% de participación marcando una notada preferencia de la comunidad por los canales virtuales

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 29%, Solicitud de Acceso a la Información con 21%, queja, 16%, derecho de petición de interés general y Reclamo 9% cada uno, las demás tipologías obtuvieron una participación menor a 7%.

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 febrero de 2020 el subtema más representativo fue “Calidad del servicio” con el 11% debido a las constantes acciones ciudadanas presentadas debido temas de atención a principio de año por temporada de nuevas contrataciones, un alto porcentaje del 41% no reporto subtema, y el 48% restante se clasificaron en los siguientes temas:

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

SUBTEMA	ACTUAL
(En Blanco)	23
Calidad Del Servicio	6
Proyectos Curriculares De Pregrado Y Posgrado	4
Convenios Interadministrativos Interinstitucionales Y De Cooperación	4
Presunto Incumplimiento En La Atención Presencial Telefónica Y Virtual	4
Admisión De Proyectos De Pregrado Y Posgrado	3
Administración Del Talento Humano Y Contratación	3
Veedurías Ciudadanas	2
Contratación Bienes Y Servicios	1
Traslado A Entidades Distritales	1
Programa De Apoyo Alimentario Reliquidación De Matricula Servicio De Salud Y Deporte	1
Certificados Constancias Y Derechos Pecuniarios Institucionales	1
Cursos De Idiomas Y Educación No Formal	1
Adecuaciones Y Disponibilidad De Espacios Físicos	1
Inconformidades Con Evaluaciones Y Notas	1
TOTAL GENERAL	56

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 febrero 2020.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron acciones ciudadanas provenientes de veedurías ciudadanas durante el mes de febrero 2020.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de febrero cerro un total de cincuenta y seis (56) acciones ciudadanas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero, se gestionaron oportunamente dieciséis 16 acciones ciudadanas con diecinueve (19) cierres de respuesta definitivos, el 10,29% 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 febrero se realizó el cierre oportuno de dieciocho (18) acciones ciudadanas y veintidós (22) cierres extemporáneos de acciones ciudadanas registradas en periodos anteriores, con un total de cuarenta y nueve (49) respuestas definitivas, debido a que estas peticiones fueron asignadas a más de una dependencia, por lo cual cada una de ellas brinda su respuesta definitiva de acuerdo a competencia.

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión Oportuna	16	18	34
Gestión Extemporánea	0	22	22
TOTAL GESTIONADAS	16	40	56

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
Vicerrectoría Académica	2	7	9	13,24%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	5	2	7	10,29%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	5	6	8,82%
Oficina Asesora de Planeación y Control		6	6	8,82%
SEGUIMIENTO PQRS		5	5	7,35%
Secretaría General		4	4	5,88%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4	5,88%
Red de Datos UDNET		4	4	5,88%
IDEXUD	2	1	3	4,41%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2		2	2,94%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	2	2,94%
Sección de Compras		2	2	2,94%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		2	2	2,94%

Ingeniería Industrial	1	1	2	2,94%
Sección Biblioteca		1	1	1,47%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		1	1	1,47%
Doctorado en Ingeniería		1	1	1,47%
Oficina Asesora de Control Interno	1		1	1,47%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo		1	1	1,47%
División de Recursos Físicos	1		1	1,47%
Especialización en Educación y Gestión Ambiental		1	1	1,47%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	1,47%
Centro de Bienestar Institucional	1		1	1,47%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	1,47%
TOTAL GENERAL	19	49	68	100,00%

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	35	5	
Pendiente Vencida	6	40	
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	41	45	86

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	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
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		7,0					5,0		6,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	8,0		3,0	7,7	2,0		8,0		6,3

División de Recursos Físicos								9,0	9,0
Decanatura Facultad Tecnológica		9,0							9,0
IDEXUD			10,0						10,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			12,0						12,0
Ingeniería Industrial			7,0				17,0		12,0
Centro de Bienestar Institucional				12,0					12,0
Vicerrectoría Académica		15,5	17,5	9,5			8,0		12,4
Oficina Asesora de Control Interno				13,0					13,0
Red de Datos UDNÉT				13,3					13,3
Sección de Compras	1,0				26,0				13,5
Sección Biblioteca				14,0					14,0
Doctorado en Ingeniería								14,0	14,0
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería								15,0	15,0
Instituto de Lenguas - ILUD		23,0		9,7	39,0	11,0			17,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				17,0					17,0
Oficina Asesora Jurídica		24,0			16,0		20,0		19,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				39,0			1,0		20,0
Oficina Asesora de Planeación y Control				22,3					22,3
Especialización en Educación y Gestión Ambiental		27,0							27,0
SEGUIMIENTO PQRS				29,0	40,0	12,0			27,8
Secretaría General				26,7	36,0				29,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera						57,0			57,0
Total general	11,0	16,2	20,2	14,5	27,3	14,3	5,5	13,8	17,0

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 febrero de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diecisiete (17) días; en relación al mes anterior (enero de 2020), el presente mes aumento en siete (7) días y siete (7) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de febrero aumento 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 (enero de 2020) pasando de cuatro (4) a once (11) dependencias en este periodo, así mismo el usuario que más tardo en responder en este periodo fue Vicerrectoría Administrativa y Financiera en la tipología de Queja.

Según se evidencia en la Tabla 6, los tiempos de gestión sobrepasaron en gran medida los términos de Ley, lo anterior debido a la falta de personal contratado en las diferentes dependencias durante el mes de enero, lo cual trajo retrasos que se ven reflejados durante febrero.

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

Del total de las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de febrero del presente año, diez (10) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos, que en su mayoría fue de la localidad de chapinero; sin embargo, cuarenta y seis (46) personas fueron reuuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 82%.

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 once (11) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 20% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación, por ende, para el periodo actual se presenta un vacío de información del 80%, 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 REQUERENTE

Del total de cincuenta y seis (56) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de febrero de 2020, cuarenta y un (41) acciones que representan el 73% corresponden a “Persona Natural”, el 5% correspondiente a dos (2) ciudadanos se clasificaron como “Persona Jurídica” y el 22% 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 febrero continuaron las 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 afecto el registro y tramite de las acciones ciudadanas aumentando los tiempos de respuesta.
- Se puede evidenciar que del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas (56) en el periodo, fueron gestionadas y cerradas oportunamente dieciséis (16) acciones ciudadanas correspondiente al 28,57% en el mismo periodo, sin embargo, fue posible cerrar cuarenta (40) acciones ciudadanas de las setenta y seis (76) pendientes de periodos anteriores, es decir el equivalente al 52,6%.
- El siguiente periodo inicia con ochenta y seis (86) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de febrero.
- Se sugiere para la siguiente vigencia adelantar los procesos de contratación en la Institución con el fin de dar respuesta oportunamente a los peticionarios en el primer mes del año, evitando el vencimiento de términos.