



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS FEBRERO 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

Elaboración y acopio de información:

*Fernando Antonio Torres Gómez
Secretario General (E).*

Nataly Corredor - CPS

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

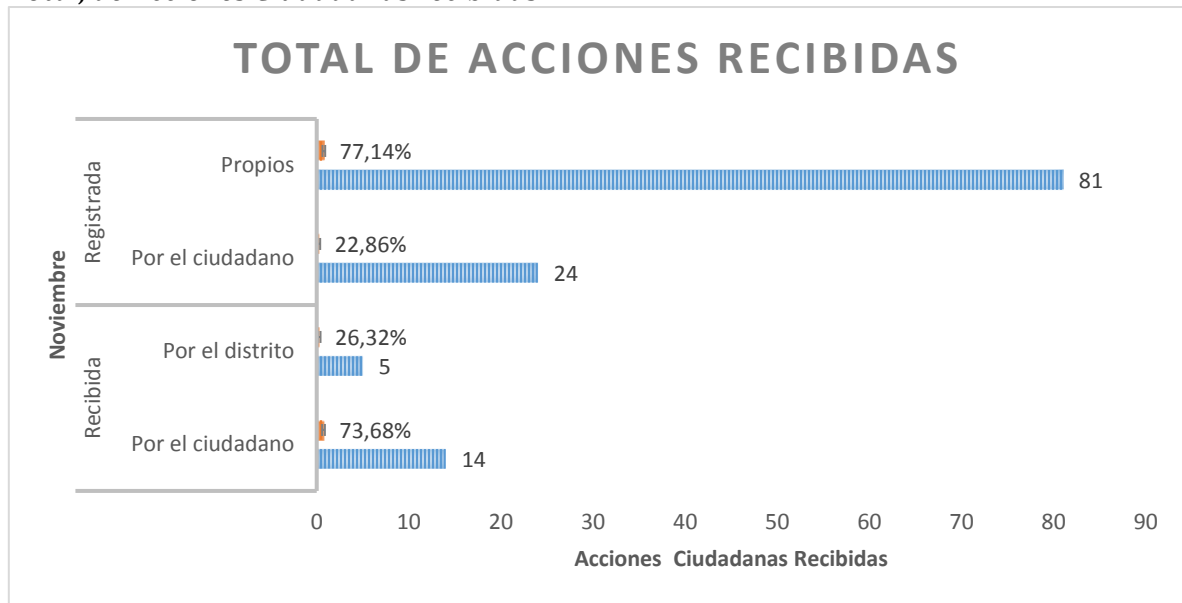
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de febrero 2021 se registraron y recibieron un total de ciento veinte cuatro(124) 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 ochenta y un (81) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, treinta y ocho (38) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y cinco (5) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



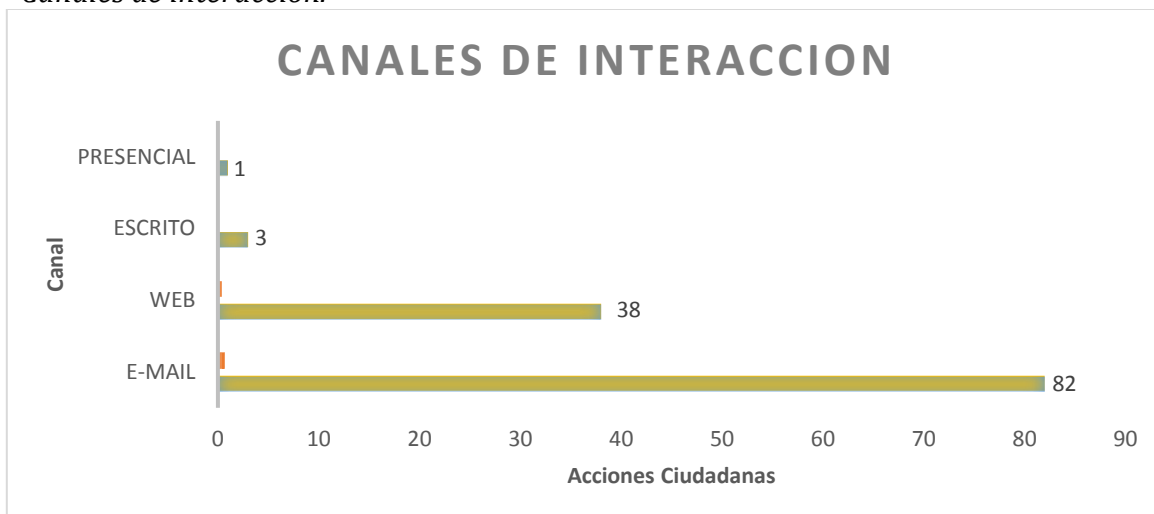
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 66,13%, seguido por el canal web con un 30,65% y por último en menor proporción, el canal escrito con el 2,42% de participación y el canal presencial con el 0,81%, 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.

Es menester resaltar que, el canal escrito y presencial durante febrero no estuvo habilitado por parte de la Universidad Distrital, no obstante, las acciones ciudadanas registradas por dichos canales, fueron recibidas por otras entidades y trasladadas a la Institución.

Grafico 2:
Canales de interacción.

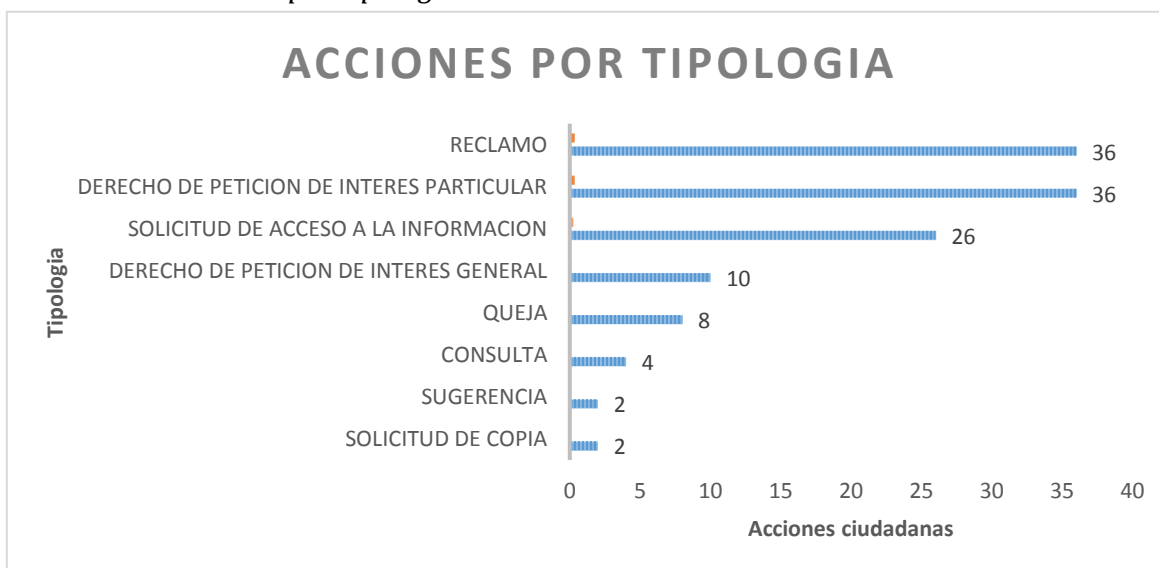


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de febrero obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo 29,03%, Derecho de Petición de Interés Particular 29,03%, Solicitud de Acceso a la Información 20,97%, las demás tipologías como Consulta, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Copia, y Sugerencia obtuvieron una participación menor o igual a 8,06%.

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 febrero de 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 23,38 %, 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 SUIIT, 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 “Lista de admitidos/no admitidos” con una participación del 12%, debido al proceso de admisión realizado entre enero y febrero, y que para el 20 de febrero fue publicada la lista de admitidos a los programas de pregrado, por lo cual se incrementaron las acciones ciudadanas relacionadas con este tema, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 4,8%.

El 23,38% correspondiente a veintinueve (29) acciones ciudadanas no se refleja la clasificación correspondiente al subtema.

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

Subtema	actual
Gestión de tramites	29
(En blanco)	29
Lista de admitidos/ no admitidos	15
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	6
Pagos	4
Talento humano	4
Certificaciones reportes etc.	3
Veedurías ciudadanas	3
Becas	3
Alud administrativo	2
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Contrataciones - cps	2
Varios	2
Temas pensionales	2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	1
Traslado a entidades privadas	1
Contratación bienes	1
Oferta académica pregrado	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad psi cóndor correo institucional sistema de información	1
Contratación de servicios	1
Barreras y averías para personas en condición de discapacidad	1
Inscripciones matriculas cursos de extensión	1

Repositorio	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Paac ped paa poai	1
Reclamo de datos habeas data	1
Temas vinculación especial	1
Incidencia disciplinaria servidores	1
Calidad del servicio	1
Gestión jurídica	1
Total general	124

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

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

Se presentaron cuatro (4) peticiones que debieron ser trasladadas por competencia a las Secretarías de Gobierno, Educación y Ambiente

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaría de Gobierno 317832021	Secretaría de Ambiente 447222021	Secretaría de Educación 486932021	Secretaría de Educación 589622021
---------------------------------	---	---	--	--

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 febrero 2021.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de febrero de 2021 cerró con un total de cuarenta y un (41) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	16	17	33
Gestión extemporánea	0	8	8
TOTAL GESTIONADAS	16	25	41

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 febrero, se gestionaron oportunamente dieciséis (16) acciones ciudadanas, y cuarenta y ocho (48) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 19,48% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron ciento ocho (108) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante febrero, pendientes por gestionar para el siguiente mes de marzo de 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de febrero se realizó el cierre oportuno de diecisiete (17) acciones ciudadanas y ocho (8) acciones más, fueron gestionadas de manera extemporánea; con noventa y cuatro (94) cierres por respuesta definitiva, para un total de veinte cinco (25) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las ciento cincuenta y dos (152) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores (consultar informe enero 2021) más tres (3) peticiones con números de radicado: 243332021, 25147202, 3611172020 también de periodos anteriores; de las cuales no se evidencio su existencia en el reporte mensual de enero que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Febrero”, mientras que, en el reporte mensual de febrero 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 sdqsoporte@alcaldiabogota.gov.co, solicitando soporte a los reportes mensuales de enero 2021 y febrero 2021, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de tres (3) peticiones que no se evidenciaron en el reporte del mes de enero, pero si se evidencia en el reporte del mes de febrero como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

Por lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento cincuenta y cinco (155) peticiones al corte del mes de enero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de febrero de: 25/155 equivalente al 16,12%.

Para el mes de marzo 2021, ciento treinta (130) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (enero 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	8	8	16	11,27%

Vicerrectoría Académica	3	12	15	10,56%
División de Recursos Humanos	1	13	14	9,86%
IDEXUD	1	6	7	4,93%
Oficina Asesora de Control Interno		6	6	4,23%
Instituto de Lenguas - ILUD		6	6	4,23%
Ingeniería Forestal	2	4	6	4,23%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	3	5	3,52%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	4	5	3,52%
Oficina Asesora Jurídica		5	5	3,52%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	3	1	4	2,82%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3	1	4	2,82%
Centro de Bienestar Institucional	3	1	4	2,82%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	2	3	2,11%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	1	2	1,41%
Artes Musicales		2	2	1,41%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	1,41%
Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés	1	1	2	1,41%
Arte Danzaría	2		2	1,41%
Oficina Asesora de Sistemas		2	2	1,41%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		2	2	1,41%
Sección de Compras	1	1	2	1,41%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		2	2	1,41%
Egresados		2	2	1,41%
Oficina Asesora de Planeación y Control	2		2	1,41%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	2		2	1,41%
Tecnología en Levantamientos Topográficos	1		1	0,70%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1		1	0,70%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1	1	0,70%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad		1	1	0,70%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1		1	0,70%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,70%

Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1		1	0,70%
Red de Datos UDNET	1		1	0,70%
Sección Tesorería		1	1	0,70%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	0,70%
Maestría en Educación en Tecnología		1	1	0,70%
Administración Deportiva	1		1	0,70%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,70%
Rectoría	1		1	0,70%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,70%
Sección Biblioteca	1		1	0,70%
Secretaría General		1	1	0,70%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,70%
Total general	48	94	142	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	108	35	143
Pendiente Vencida	0	95	95
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	108	130	238

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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Felicitación	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
Tecnología en Levantamientos Topográficos			1,0							1,0
Rectoría			2,0							2,0
Red de Datos UDNET					2,0					2,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI			3,0							3,0
Ingeniería de Sistemas					3,0					3,0

Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción						16,0				16,0
Secretaria General		16,0								16,0
IDEXUD			25,0	21,0	7,7			18,0		16,0
Decanatura Facultad de Ingeniería			29,0		4,0					16,5
Instituto de Lenguas - ILUD	18,0		14,0	18,0	17,0	17,0				16,8
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			6,0			28,0				17,0
Oficina Asesora de Control Interno		13,0	17,3		29,0					17,8
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		15,0	24,0							19,5
Ingeniería Forestal		23,5	8,0			22,0				20,7
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			34,0		20,3	9,0				20,8
División de Recursos Humanos		12,0	22,0		29,5	17,0				21,6
Oficina Asesora Jurídica			35,5		18,0					25,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios			32,0							32,0
Vicerrectoría Académica	45,0	35,0	47,6		37,5	22,7				39,4
Total general	18,8	18,3	22,1	16,7	11,8	13,4	5,0	9,0	6,0	16,6

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días y catorce (14) horas. En relación al mes anterior (enero de 2021), el presente mes aumento el tiempo promedio de gestión en dos (2) días y cinco (5) horas el término de respuesta.

Para el mes de febrero aumento la cantidad 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 2021) pasando de dos (2) dependencias a cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta, así mismo, la dependencia que más tardo en responder fue la Vicerrectoría Académica con treinta y nueve (39,4) 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

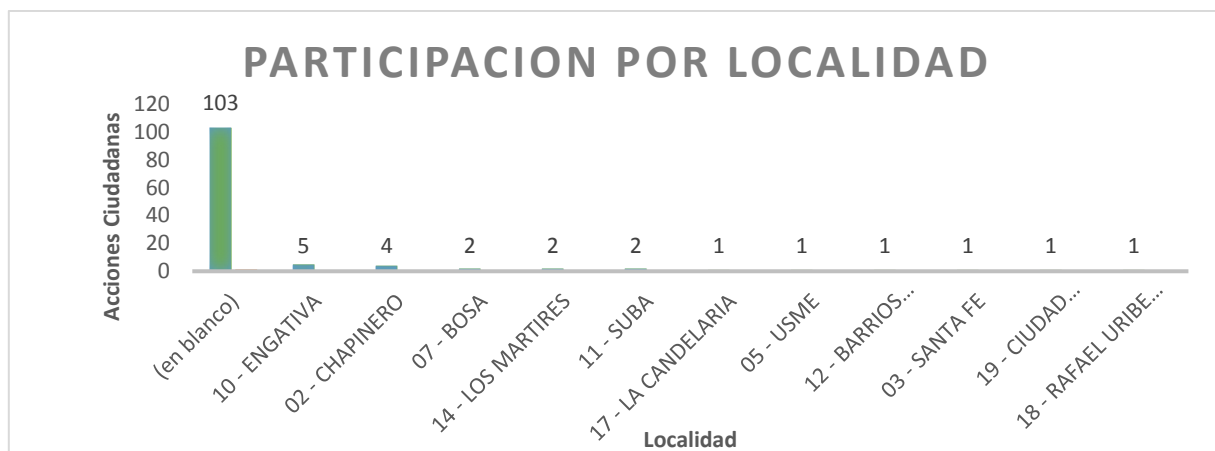
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de febrero del presente año, tan solo veintiún (21) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ciento tres (103) personas fueron reuertes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 82,1%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



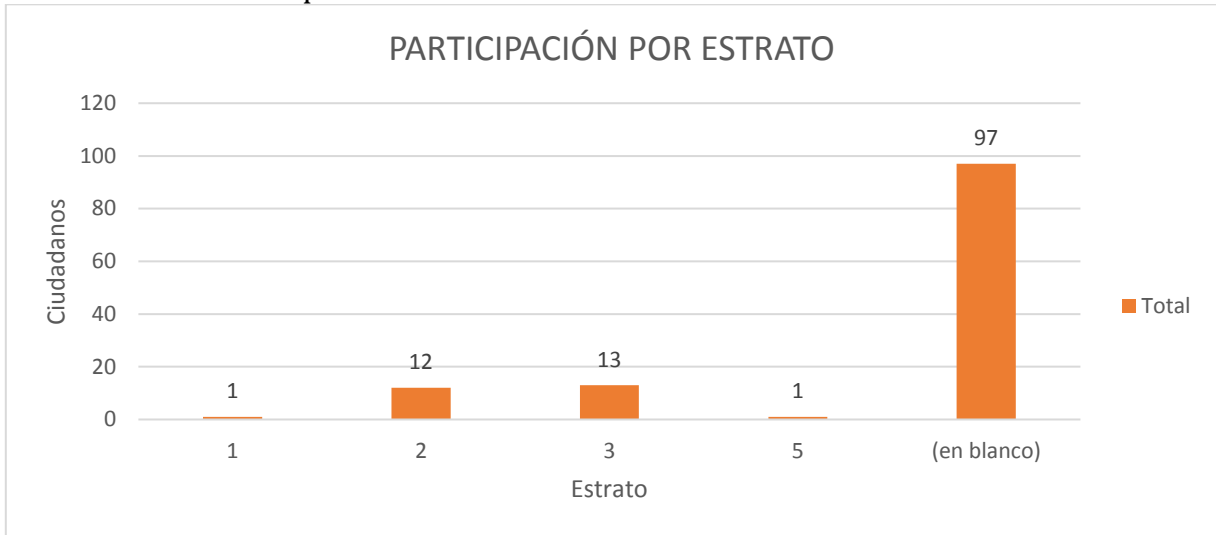
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el periodo, solo veintisiete (27) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 21,77% 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 dos (2). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 78,33%, 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 REQUIRIENTE

Del total de ciento veinte cuatro (124) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero 2021, ciento diecisiete (117) acciones representadas en el 94,39% corresponden a “Persona Natural”, el 5,06% correspondiente a seis (6) ciudadanos se registraron como “Anónimo”, y un (1) ciudadano registrado como “Persona Jurídica” con el 0,55%.

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 febrero referente al mes anterior, aumento en un 57% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cincuenta y dos (152), mas tres (3) peticiones pendientes que no se relacionaron en el informe de enero, mas ciento veinticuatro (124) acciones recibidas y registradas en febrero, para un total de doscientos setenta y nueve (279) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cuarenta y uno (41) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 14,7%.
- 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. (enero)
- El siguiente periodo de febrero 2021, inicia con un total de doscientas treinta y ocho (238) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; ciento treinta (130) de periodos anteriores, de las cuales noventa y cinco (95) se encuentran en estado vencido y treinta y cinco (35) peticiones en estado de pendientes en términos, y ciento ocho (108) acciones ciudadanas del mes de febrero 2021 pendiente en términos.