



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

INFORME MENSUAL PQRS

JULIO 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:

*Natali Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

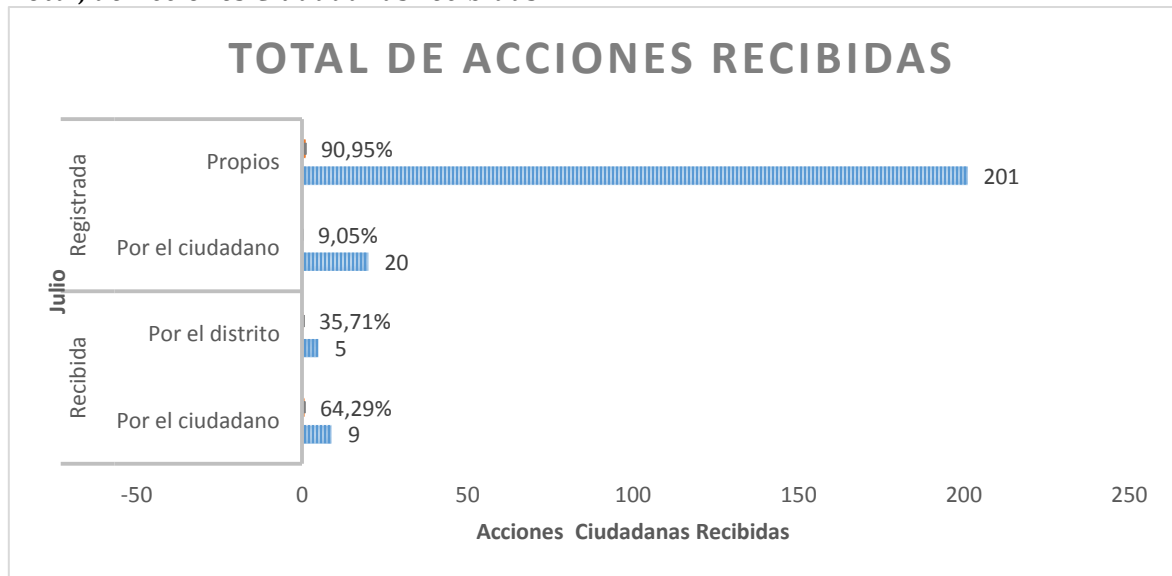
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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:.....	13
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	14
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15

1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de julio de 2020 se registraron y recibieron un total de doscientas treinta y cinco (235) 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 doscientas veintiuno (221) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, nueve (9) 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.

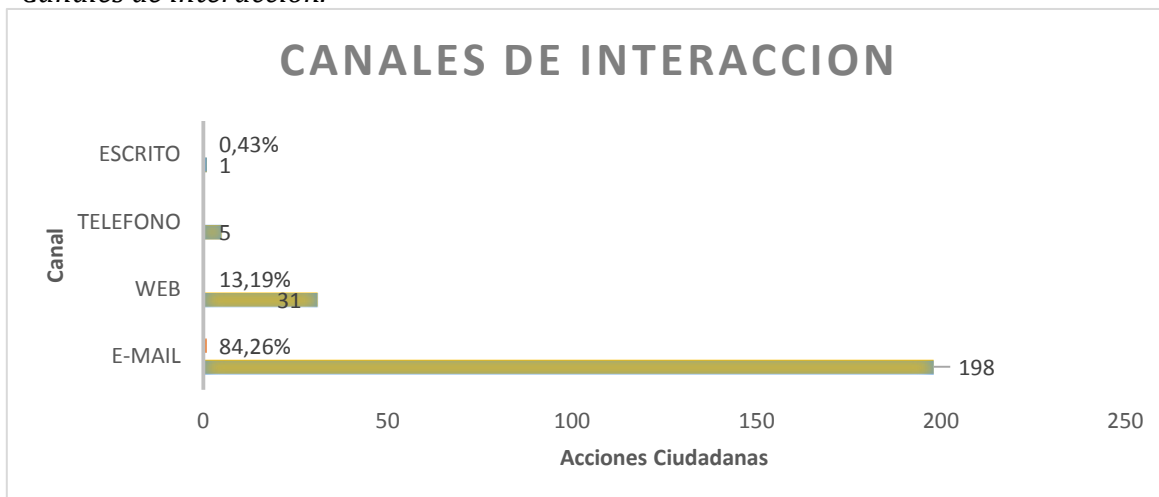


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 84,26%, seguido por el canal web con un 13,19% y el canal telefónico con un 2,1%, 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 de resaltar que en el Grafico 2, se evidencia que una acción ciudadana ingreso por canal escrito, la cual fue registrada por el Distrito, se aclara que en la Institución no se está prestando servicio presencial por lo cual no se reciben PQRS por medio escrito físico.

Grafico 2:
Canales de interacción.

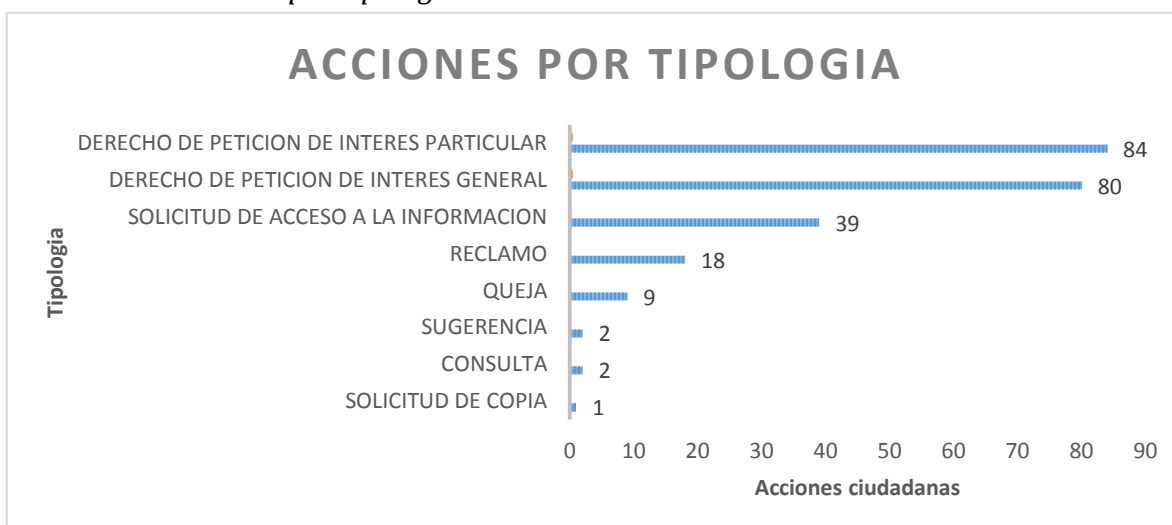


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 35,74%, Derecho de Petición de Interés General 34,04%, Solicitud de información 16,60%, Reclamo 7,66%, y Queja 3,83%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 0,85%.

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 julio de 2020 el subtema más representativo fue “Modalidades de grado, criterios mínimos de aplicación conflicto entre autores” con el 17,87%, debido a algunas acciones ciudadanas relacionadas con solicitud de diplomas y actas de grado en formato físico, que debido a la Emergencia Sanitaria por Covid – 19 se ha dificultado dicha entrega, sin embargo la Institución remitió mediante formato electrónico dichos documentos a sus graduados en los meses de abril y mayo, el segundo tema de mayor relevancia fue “matricula de proyectos de pregrado y posgrado” con una participación de 7,6%, debido a los derechos de petición instaurados por los estudiantes de posgrado, en los cuales se solicita descuento en los valores de matrícula para el semestre 2020 – II, argumentando la disminución en sus ingresos y posibilidad de pago debido a la emergencia sanitaria por Covid – 19 y la notable recesión económica en el país, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores al 5,95%.

Es menester resaltar que el 43,4% correspondiente a ciento dos (102) 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
(en blanco)	102
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	42
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	18
Administración del talento humano y contratación	14
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	11
Calidad del servicio	9
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	6
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	6
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	5
Fallas tecnológicas de red y conectividad psi cóndor correo institucional sistema de información	5
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	3
Contratación bienes y servicios	3
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	3
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	2
Reingresos y transferencias	2
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	2
Aplazamiento o cancelación de semestre	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Total general	235

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, tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia el Jardín Botánico y la Secretaria de Educación, quien tiene la competencia pertinente para resolver dichas peticiones.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	SECRETARIA DE EDUCACION N° 1470032020	JBB - JARDIN BOTANICO N°1842932020
---------------------------------	---	---------------------------------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron subtemas de Veedurías ciudadanas por no competencia durante el mes de julio 2020, sin embargo en el reporte se evidencia el radicado N° 1786942020 como perteneciente a veeduría Ciudadana, lo anterior dado por un error humano en la clasificación de la petición radicada bajo dicho número.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de julio cerró con un total de ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio, se gestionaron oportunamente veinte tres (23) acciones ciudadanas, y ochenta y cuatro (84) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 9,7% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron doscientas doce (212) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de agosto.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de julio se realizó el cierre oportuno de cuarenta y nueve (49) acciones ciudadanas y trece (13) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea, con ciento treinta y cuatro (134) cierres por respuesta definitiva, es decir que un total de sesenta y dos (62), de las noventa y seis (96) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores al corte del mes de junio, equivalente al 64,58%, fueron cerradas durante el mes de julio.

Para el mes de agosto, treinta y cuatro (34) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (junio hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	23	49	72
Gestión extemporánea	0	13	13
TOTAL GESTIONADAS	23	62	85

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
SEGUIMIENTO PQRS	11	44	55	25,23%
Centro de Bienestar Institucional	14	8	22	10,09%
IDEXUD	3	9	12	5,50%
Oficina Asesora de Control Interno	7	3	10	4,59%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	4	6	10	4,59%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	4	6	10	4,59%
Vicerrectoría Académica	1	7	8	3,67%
División de Recursos Humanos		5	5	2,29%
Oficina Asesora Jurídica	2	3	5	2,29%
Decanatura Facultad de Ingeniería	2	2	4	1,83%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	3	4	1,83%
Secretaria General		4	4	1,83%
Sección Biblioteca	3	1	4	1,83%
Oficina Asesora de Sistemas	4		4	1,83%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	1	3	1,38%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	2	3	1,38%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	2	3	1,38%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación		3	3	1,38%
División de Recursos Financieros	2	1	3	1,38%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		3	3	1,38%

Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	2	1	3	1,38%
Rectoría	1	2	3	1,38%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	1	2	0,92%
Decanatura Facultad Tecnológica		2	2	0,92%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	1	1	2	0,92%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2		2	0,92%
Sección Tesorería	2		2	0,92%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		2	2	0,92%
Administración Deportiva	1	1	2	0,92%
Artes Musicales	1		1	0,46%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1		1	0,46%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1		1	0,46%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	0,46%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	0,46%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,46%
Comunicación Social y Periodismo	1		1	0,46%
Red de Datos UDNET	1		1	0,46%
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA	1		1	0,46%
Defensor del Ciudadano		1	1	0,46%
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad Tecnológica		1	1	0,46%
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET		1	1	0,46%
Archivística y Gestión de la Información Digital	1		1	0,46%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,46%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1		1	0,46%
División de Recursos Físicos		1	1	0,46%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1		1	0,46%
Egresados		1	1	0,46%

Licenciatura en Química	1		1	0,46%
Academia Luis A. Calvo		1	1	0,46%
Ingeniería Forestal		1	1	0,46%
Maestría en educación para la paz		1	1	0,46%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1		1	0,46%
Total general	84	134	218	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	212	26	238
Pendiente Vencida	0	8	8
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	212	34	246

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	Sugerencia	Total general
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería				1,0						1,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI							1,0			1,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad							2,0			2,0
Red de Datos UDNET									2,0	2,0
Oficina de Evaluación Docente						2,0				2,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						3,0				3,0
Oficina Asesora de Sistemas				2,0		3,5	3,0			3,0

Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				5,0		4,0	4,0			4,3
Sección Tesorería							5,0			5,0
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA							5,0			5,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil					5,0					5,0
División de Recursos Financieros					9,0	6,0	2,0			5,7
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				6,0						6,0
Rectoría						8,0	2,0			6,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			1,0	5,0			14,0			6,7
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	14,0	6,0			3,0		4,0			6,8
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				7,0	8,0					7,5
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática				11,0					4,0	7,5
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	17,0				3,0	4,0				8,0
Oficina Asesora de Control Interno	16,0	28,0		4,8	4,7	4,0				8,1
Maestría en Ingeniería Industrial				9,0						9,0
Artes Musicales				9,0						9,0
Archivística y Gestión de la Información Digital						9,0				9,0
Centro de Bienestar Institucional	8,0			16,0	14,4	2,5	6,2		7,0	9,2
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción				20,0		2,0				11,0
Sección Biblioteca				17,5	5,0					11,3
Decanatura Facultad de Ingeniería					12,0		13,0			12,8
División de Recursos Físicos				14,0						14,0
Licenciatura en Química				14,0						14,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		22,5		12,6		11,3				14,2
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB						15,0				15,0

Vicerrectoría Administrativa y Financiera				16,0	23,0	9,0				16,0
Decanatura Facultad Tecnológica							16,0			16,0
Comunicación Social y Periodismo	16,0									16,0
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería				17,6		13,3				16,3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			18,0	22,0			11,0			17,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			22,0	20,0				10,0		17,3
Academia Luis A. Calvo						18,0				18,0
Maestría en educación para la paz			19,0							19,0
Secretaria General			23,0	15,5						19,3
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad Tecnológica				21,0						21,0
Oficina Asesora Jurídica		14,0		22,8						21,0
Vicerrectoría Académica			41,0	30,0	32,0	12,0	12,0		23,0	24,0
Administración Deportiva		40,0					9,0			24,5
Egresados				25,0						25,0
SEGUIMIENTO PQRS			30,3	30,7	26,0	21,7	15,4	19,5		25,4
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI					28,0					28,0
IDEXUD		20,0	23,5	35,0		3,0				29,2
Ingeniería Forestal				31,0						31,0
División de Recursos Humanos				39,0			21,0			35,4
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET						43,0				43,0
Defensor del Ciudadano				165,0						165,0
Total general	16,0	18,4	23,9	24,0	15,4	13,5	9,3	16,3	9,0	16,4

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 julio de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16)

días y nueve (9) horas; en relación al mes anterior (junio de 2020), el presente mes aumento los tiempos de gestión dos (2) días y diecinueve (19) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de julio 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 (mayo de 2020) pasando de dos (2) dependencias a ocho (8) dependencias en este periodo, así mismo la dependencia que más tardo en responder fue: Defensor del Ciudadano.

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. 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

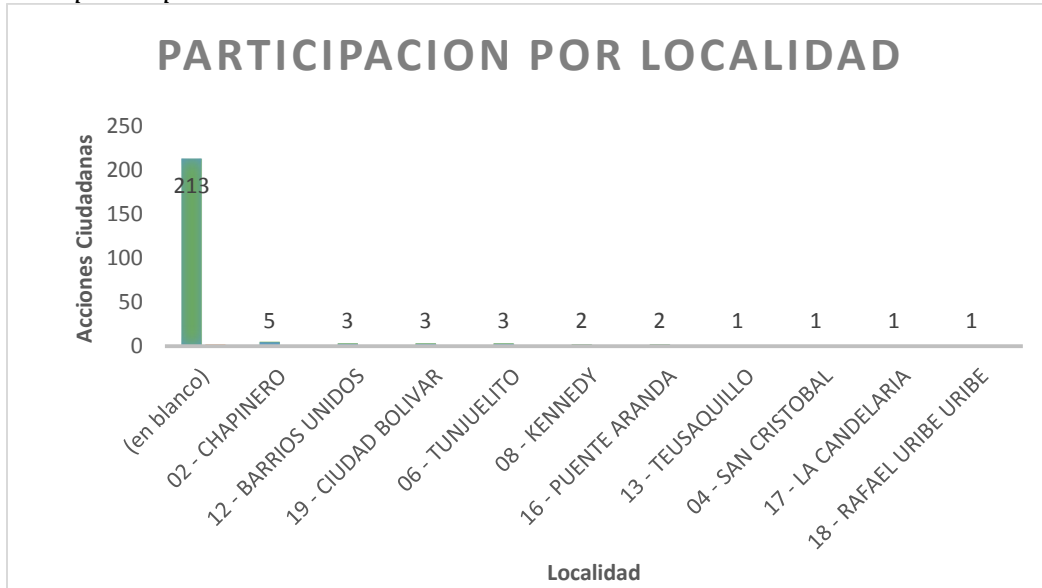
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de julio del presente año, tan solo veinte dos (22) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y doscientos trece (213) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 90,63%.

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 treinta y nueve (39) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 16,6% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación seguido por el estrato dos (2). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 83,4%, 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 REQUERENTE

Del total de doscientas treinta y cinco (235) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, durante el mes de julio de 2020, doscientas veintisiete (227) acciones representadas en el 96,62% corresponden a “Persona Natural”, el 2,6% correspondiente a seis (6) ciudadanos fueron registrados como “Anónimo” y solo 0,78 % el correspondió a “Persona Jurídica”.

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 julio referente al mes anterior, aumento en un 190% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución, una diferencia relevante al periodo anterior; pues el mes de julio fue crucial para temas de pagos de matrículas de posgrados y solicitudes de diplomas y actas de grado en formato físico, por lo cual el número de peticiones aumento exponencialmente referente al promedio mensual.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron noventa y seis (96), mas doscientas treinta y cinco (235) acciones recibidas y registradas en julio, para un total de trescientos treinta y un (331) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron ochenta y cinco (85) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 25,67%
- 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. (julio)
- El siguiente periodo iniciaría con un total de doscientas cuarenta y seis (246) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de julio.