



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS JULIO 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

*Adriana Marcela Sandoval Castiblanco
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
(E)*

Elaboración y acopio de información:

*Nataly Corredor - CPS
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

TABLA DE CONTENIDO

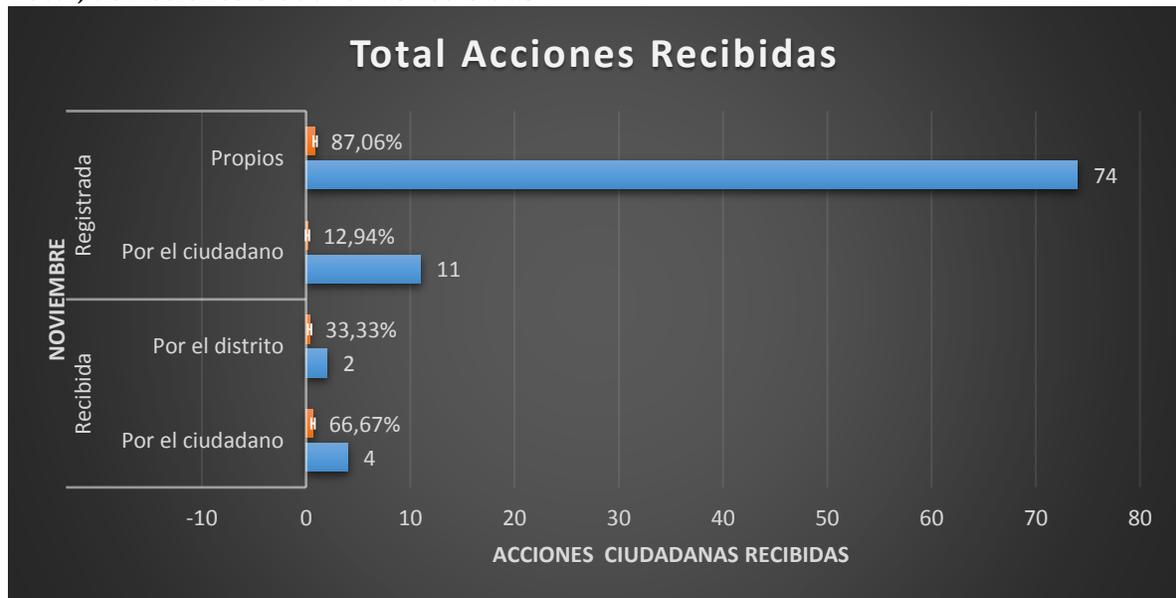
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	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 julio de 2021 se registraron y recibieron un total de noventa y un (91) 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 setenta y cuatro (74) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, quince (15) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y dos (2) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



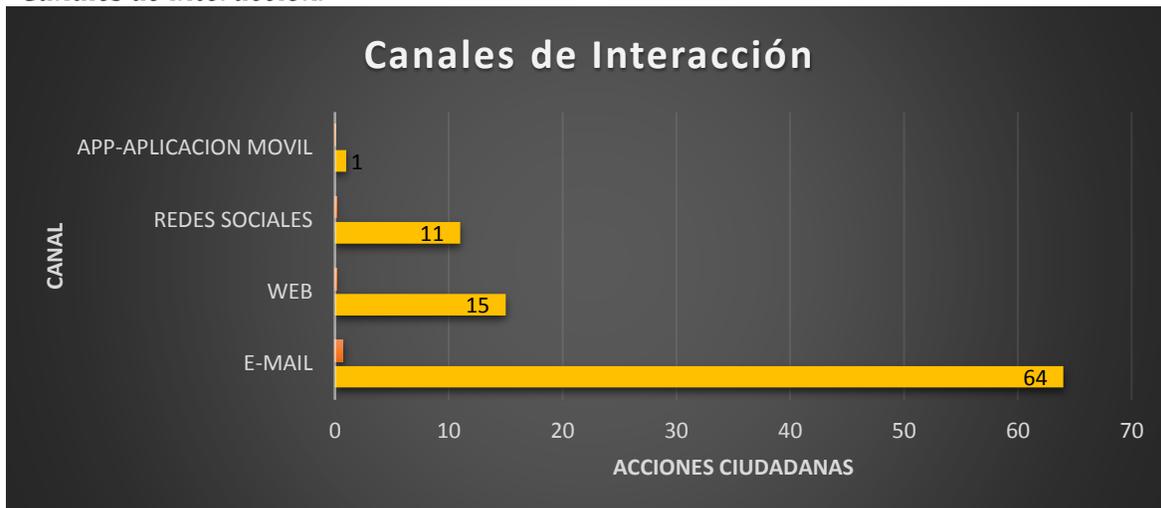
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 70,33%, seguido por el canal web con un 16,48%, canal de redes sociales el 12,09% y en menor proporción, el medio App móvil con el 1,10% 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 de mayor interacción entre la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

Es menester resaltar que, el canal escrito y presencial durante julio no estuvo habilitado por parte de la Universidad Distrital.

Grafico 2:
Canales de interacción.

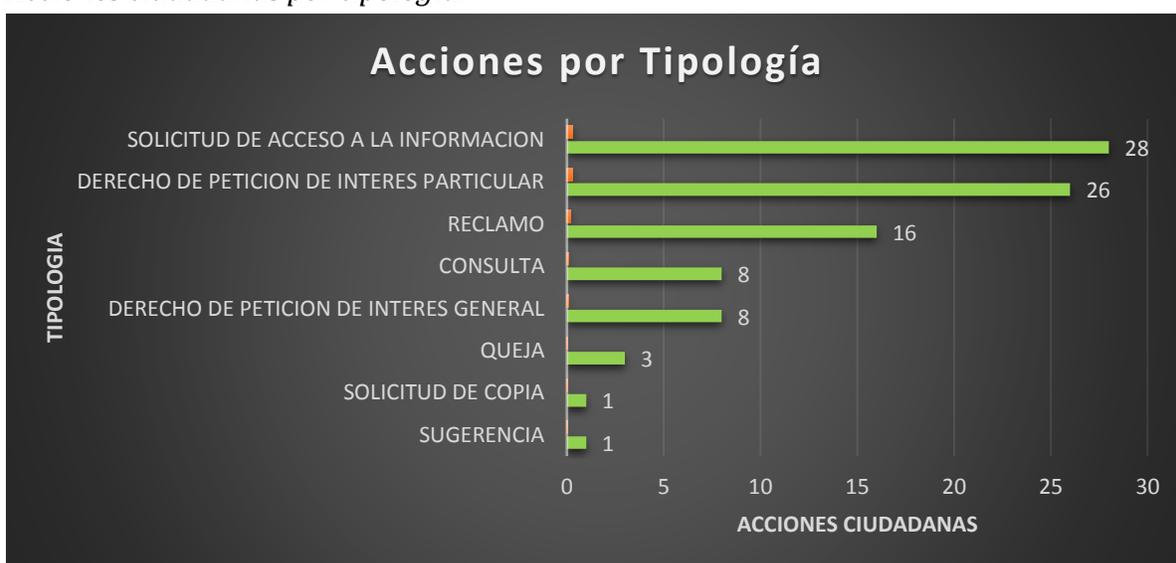


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio obtuvieron las siguientes participaciones: Solicitud de Acceso a la Información: 30,77% Derecho de Petición de Interés Particular: 28,57%, Reclamo: 17,58%, Consulta y Derecho de Petición de Interés General: 8,79% cada uno, Queja: 3,30% cada una, las demás tipologías como: Solicitud de Copia y Sugerencia obtuvieron una participación menor o igual a 1,10%.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Participación ciudadana” con el 23,07%, debido a la participación ciudadana obtenida en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020, el segundo tema de mayor relevancia fue “Gestión de Tramites” con una participación de 18,68% debido a manifestaciones de inconformidad en el trámite de documentos que requiere la comunidad universitaria y ciudadanía, “Varios” con una participación del 8,7%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6,5%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Participación ciudadana - comunidad universitaria	21
Gestión de tramites	17
(En blanco)	14
Varios	8
Pagos nomina	6
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2
Actos administrativos	2
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	2
Becas	2
Contratación de servicios	2
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	2
Inscripciones matriculas cursos de extensión	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Contratación bienes	1
Idexud	1
Egresados	1
Reclamo de datos habeas data	1
Gestión jurídica	1
Duplicado actas de grado diplomas documentos	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi condor correo institucional sistema de información	1
Certificaciones reportes etc.	1
Temas pensionales	1
Total general	91

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 que debió ser trasladada por competencia al IDIPRON.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	IDIPRON 2396212021
-----------------------------	-----------------------

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 julio de 2021 con el número de radicado: 2232452021

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de julio de 2021 cerró con un total de cuatrocientas tres (403) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	10	28	38
Gestión extemporánea	0	365	365
TOTAL GESTIONADAS	10	393	403

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 julio, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y se realizaron setenta y un (71) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 10,9% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron ochenta y un (81) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de julio 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de julio se realizó la gestión oportuna de veintiocho (28) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de trescientos sesenta y cinco (365) acciones ciudadanas, y con ello se realizaron cuatrocientos sesenta y siete (467) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Teniendo en cuenta las cuatrocientas treinta y un (431) acciones ciudadanas que quedaron

pendientes de periodos anteriores (consultar informe junio 2021) más tres (3) peticiones con números de radicado: 1731392021, 1924742021 y 2022962021 también de periodos anteriores; de las cuales no se evidencio su existencia en el reporte mensual de mayo que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Junio”, mientras que, en el reporte mensual de julio 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.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que fueron peticiones registradas en el mes de junio por la ciudadanía u otras entidades y hasta julio fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de julio que estas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de peticiones de julio remitido por la la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cuatrocientas treinta y cuatro (434) peticiones al corte del mes de junio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de julio de: 393/434 equivalente al 90,55%.

Para el mes de agosto 2021, cuarenta y un (41) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (julio hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	9	393	402	74,72%
División de Recursos Humanos	3	13	16	2,97%
IDEXUD	2	9	11	2,04%
Vicerrectoría Académica	2	7	9	1,67%
Oficina Asesora de Planeación y Control	5	3	8	1,49%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	5	3	8	1,49%
Rectoría	4	2	6	1,12%
Ingeniería Forestal	2	3	5	0,93%
Centro de Bienestar Institucional	2	2	4	0,74%
Oficina Asesora de Control Interno	2	2	4	0,74%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		3	3	0,56%
División de Recursos Físicos	3		3	0,56%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	1	3	0,56%
Artes Musicales	3		3	0,56%
Secretaria General	1	2	3	0,56%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	3		3	0,56%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		3	3	0,56%

Sección Tesorería	1	2	3	0,56%
Oficina Asesora Jurídica		3	3	0,56%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	3		3	0,56%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3		3	0,56%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	0,37%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	2		2	0,37%
Red de Datos UDNET	2		2	0,37%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	2	0,37%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	0,37%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		1	1	0,19%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	0,19%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1		1	0,19%
Ingeniería de Sistemas		1	1	0,19%
Licenciatura en Biología	1		1	0,19%
Academia Luis A. Calvo		1	1	0,19%
Licenciatura en Física	1		1	0,19%
Oficina Asesora de Sistemas	1		1	0,19%
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad	1		1	0,19%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	0,19%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1		1	0,19%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,19%
IPAZUD		1	1	0,19%
Administración Deportiva		1	1	0,19%
Oficina de Docencia		1	1	0,19%
Artes Plásticas y Visuales		1	1	0,19%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,19%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		1	1	0,19%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	0,19%
Matemáticas		1	1	0,19%
Administración Ambiental		1	1	0,19%
Egresados		1	1	0,19%
Total general	71	467	538	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	81	28	109
Pendiente Vencida	0	13	13
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	81	41	122

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
Secretaría Académica Facultad Tecnológica						2,0	1,0			1,5
Oficina Asesora de Sistemas	2,0									2,0
Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad							2,0			2,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil						2,5				2,5
Licenciatura en Física						3,0				3,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB				3,0						3,0
Artes Musicales				2,0		4,0	4,0			3,3
Egresados							4,0			4,0
Red de Datos UDNET				4,0						4,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2,0			4,0		6,0				4,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad							5,0			5,0
Ingeniería Ambiental							5,0			5,0

Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				6,0						6,0
Rectoría		26,0	4,0			1,0	2,0			6,5
Licenciatura en Biología				7,0						7,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			10,0	6,0						7,3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	8,0									8,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC				8,0						8,0
División de Recursos Físicos				10,0			7,5			8,3
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	7,0			4,7		8,5	16,5			8,9
Decanatura Facultad de Ingeniería				9,0						9,0
Sección Tesorería				18,0		6,0				10,0
Centro de Bienestar Institucional					15,0	6,5				10,8
Oficina Asesora de Planeación y Control		29,0	30,0	9,0			4,6			11,4
Administración Deportiva							12,0			12,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación						15,0	9,0			13,0
Oficina Asesora de Control Interno		29,0	8,0	16,0			2,0			13,8
Ingeniería Forestal			21,0	13,3						14,8
Artes Plásticas y Visuales						15,0				15,0
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente			17,0							17,0
Ingeniería de Sistemas							19,0			19,0
IDEXUD		29,0	14,5	20,1				11,0		19,1
División de Recursos Humanos				22,7	21,0	8,0	11,0			20,0
Matemáticas						20,0				20,0
Secretaría General					13,0	26,5				22,0
Oficina Asesora Jurídica		31,0				22,0		19,0		24,0
Vicerrectoría Académica		32,0	15,5	31,0		29,0	6,0			24,7
Oficina de Docencia		28,0								28,0
IPAZUD						29,0				29,0
Academia Luis A. Calvo							32,0			32,0

Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería						31,0		35,0		32,3
Decanatura Facultad Tecnológica	62,0					4,0				33,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		35,0		28,0		38,0				33,7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM				37,0						37,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano									38,0	38,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática							56,0			56,0
SEGUIMIENTO PQRS	72,4	93,0	92,4	82,8	90,7	82,4	70,0	74,2	73,8	80,7
Administración Ambiental									104,0	104,0
Total general	64,1	42,5	67,7	64,7	70,8	71,0	51,0	56,7	72,8	64,3

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de sesenta y cuatro (64) días y siete (7) horas. En relación al mes anterior (junio de 2021), el presente mes aumento el tiempo promedio de gestión en veinte (20) días el término de respuesta.

Para el mes de julio aumento el total de unidades académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (junio de 2021) de cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta a diez (10) dependencias que vencieron términos.

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 julio del presente año, tan solo siete (7) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ochenta y cuatro (84) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 92,3%.

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 seis (6) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 6,6% de los usuarios atendidos compartieron dicha

información, en esta muestra se evidencia que los estratos cuatro (4) y dos (2) fueron los de mayor participación seguido por los estratos uno (1) y tres (3). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 93,4%, 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 REQUIRENTE

Del total de noventa y un (91) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2021, ochenta y ocho (88) acciones ciudadanas representadas en el 96,68% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones representadas en el 2,26% correspondieron ciudadanos registrados como “Anónimo” y una (1) acción ciudadana registrada como persona jurídica.

Grafico 6:

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

12. CONCLUSIONES:

- Durante el periodo de julio referente al mes anterior, aumento en un 24% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron cuatrocientas treinta y un (431) más tres (3) acciones ciudadanas de nuevo ingreso del periodo anterior, más noventa y un (91) acciones recibidas y registradas en julio, para un total de quinientas veinticinco (525) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cuatrocientas tres (403) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 76,76%.
- 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 2020, las peticiones pendientes al corte del mes y disminuido la gestión de peticiones del periodo actual, ingresadas durante el mismo periodo. (julio 2021)
- El siguiente periodo de agosto 2021, inicia con un total de ciento veintidós (122) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cuarenta y uno (41) de periodos anteriores, de las cuales trece (13) se encuentran en estado vencido y veintiocho (28) peticiones en estado de pendientes en términos y, ochenta y un (81) acciones ciudadanas del mes de julio pendiente en términos.

Se evidencia un fuerte incremento en el promedio de días de gestión de las acciones ciudadanas en el mes de julio (64,3 días), debido al aumento de cierre de peticiones pendientes por el usuario "Seguimiento pqr", usuario que tiene como actividad verificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas en la atención de acciones ciudadanas, se prevé que este promedio disminuirá en los próximos meses, debido que durante julio fueron cerradas definitivamente de manera masiva la gran mayoría de las acciones ciudadanas de periodos anteriores.