



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

INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO 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

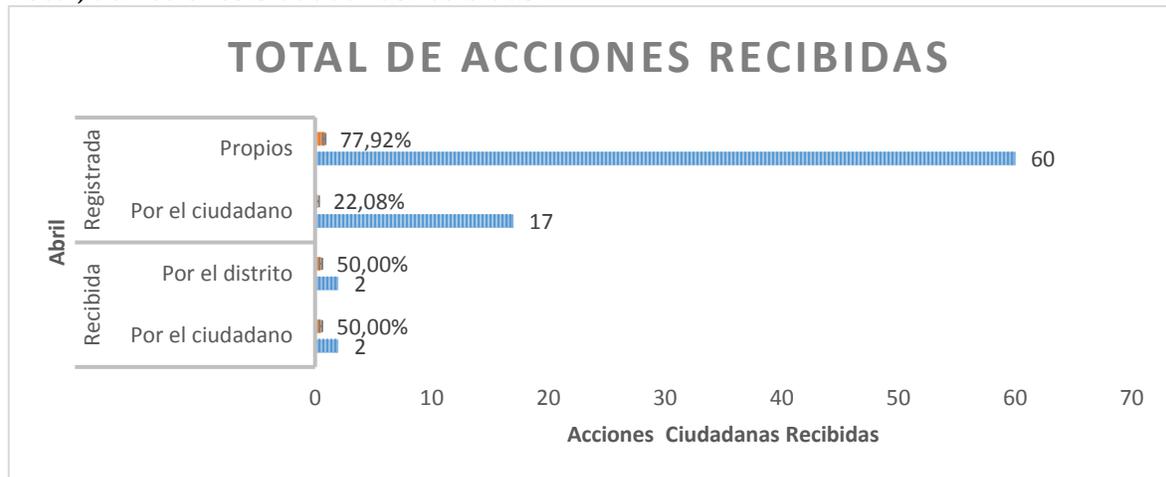
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS 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 junio de 2020 se registraron y recibieron un total de ochenta y uno (81) 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 sesenta (60) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diecinueve (19) 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.



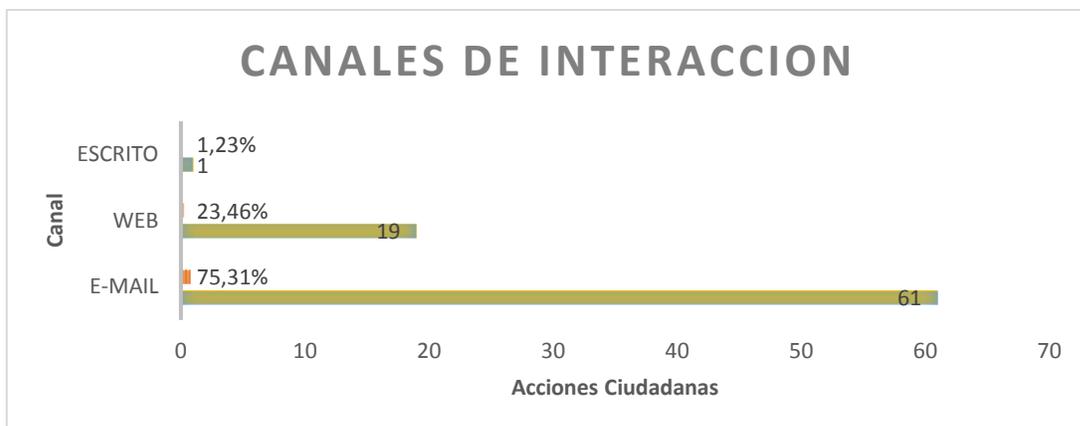
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 75,31%, seguido por el canal web con un 23,46%, 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.



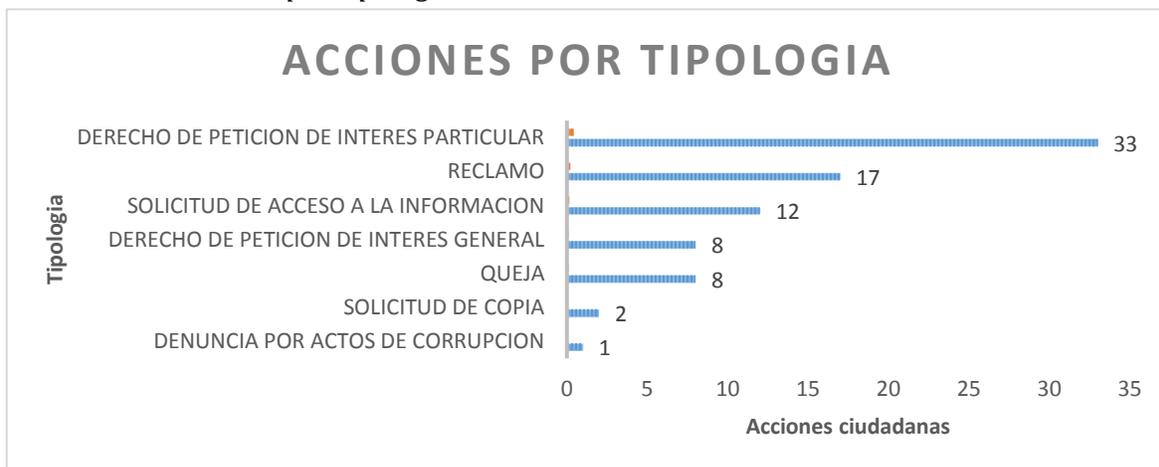
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de junio obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 40,74%, Reclamo 20,99%, Solicitud de información 14,81%, Derecho de Petición de Interés General y Queja 9,88%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 2,47%.

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 junio de 2020 el subtema más representativo fue “calidad del servicio” con el 22,2%, debido a algunas acciones ciudadanas relacionadas con demoras o imposibilidad de comunicación por vías virtuales o telefónicas con docentes o unidades académicas, el segundo tema de mayor relevancia fue “matricula de proyectos de pregrado y posgrado” con una participación de 9,9%, debido a algunos inconvenientes de los estudiantes, para lograr el pago de su seguro y matrícula para el 2020 – 1, durante la emergencia sanitaria por Covid – 19, -1, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores al 9,9%.

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

SUBTEMA	ACTUAL
Calidad del servicio	18
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	8
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	6
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	6
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	5
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	4
(En blanco)	19
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	3
Administración del talento humano y contratación	3
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	2
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	2
Eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	1
Cursos de idiomas y educación no formal	1
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad psi cóndor correo institucional sistema de información	1
Total general	81

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

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

Se presentó un (1) traslado por no competencia, tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia el IDEP, quien tiene la competencia pertinente para resolver dichas peticiones.

Tabla 2:*Peticiones Trasladas desde la Institución.*

PETICIONES TRASLADAS	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA No. 1193972020
---------------------------------	--------------------------------------------------------------

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 junio 2020.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de junio cerró con un total de noventa (90) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y treinta y cuatro (34) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 12,34% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y un (71) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de julio.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de junio se realizó el cierre oportuno de setenta y un (71) acciones ciudadanas y nueve (9) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea, con ciento veintidós (121) cierres por respuesta definitiva, es decir que un total de ochenta (80), de las ciento cinco (105) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores al corte del mes de mayo, equivalente al 76,19%, fueron cerradas durante el mes de junio.

Para el mes de junio, veinticinco (25) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (mayo hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	10	71	81
Gestión extemporánea	0	9	9
TOTAL GESTIONADAS	10	80	90

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	2	67	69	44,52%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI		6	6	3,87%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	4	5	3,23%
Administración Deportiva		5	5	3,23%

Oficina Asesora de Planeación y Control	2	3	5	3,23%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	4	1	5	3,23%
Vicerrectoría Académica	1	3	4	2,58%
Rectoría	3	1	4	2,58%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	2	2	4	2,58%
Artes Escénicas		3	3	1,94%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	1	3	1,94%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo		3	3	1,94%
División de Recursos Físicos	2	1	3	1,94%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	3		3	1,94%
Centro de Bienestar Institucional		3	3	1,94%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	1	2	1,29%
Oficina Asesora de Sistemas	2		2	1,29%
Oficina Asesora Jurídica		2	2	1,29%
Oficina Asesora de Control Interno		2	2	1,29%
Decanatura Facultad de Ingeniería		2	2	1,29%
Secretaria General		2	2	1,29%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	1		1	0,65%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,65%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,65%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1		1	0,65%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,65%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,65%
Maestría en Educación	1		1	0,65%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1		1	0,65%
Ingeniería Sanitaria		1	1	0,65%
Ingeniería Industrial		1	1	0,65%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1	1	0,65%
División de Recursos Financieros		1	1	0,65%
Egresados	1		1	0,65%

Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0,65%	
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos	1	1	0,65%	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	1	0,65%	
Ingeniería Ambiental	1	1	0,65%	
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	1	0,65%	
Total general	34	121	155	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	71	18	89
Pendiente Vencida	0	7	7
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	71	25	96

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	Solicitud de copia	Total general
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil					1,0			1,0
Maestría en Educación					1,0			1,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	2,0							2,0
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos			3,0					3,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		4,0						4,0
Egresados						4,0		4,0

Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			9,0		1,0		2,0	4,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG					4,0			4,0
Ingeniería de Sistemas				4,0				4,0
División de Recursos Físicos			4,5	4,0				4,3
Rectoría		6,5	2,5					4,5
Decanatura Facultad Tecnológica			5,0					5,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB					7,0			7,0
Maestría en Ingeniería Industrial			7,0					7,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS			7,0					7,0
Oficina Asesora de Sistemas				9,5				9,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			11,0					11,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo			11,0					11,0
División de Recursos Financieros			12,0					12,0
Ingeniería Industrial					12,0			12,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			13,7		11,0			12,6
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería			14,0					14,0
Vicerrectoría Académica		35,0	7,7					14,5
Centro de Bienestar Institucional		17,0		11,0			17,0	15,0
Ingeniería Sanitaria			15,0					15,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			16,0		16,5			16,2
Administración Deportiva			24,0		14,0			18,0
Artes Escénicas			13,0		29,0	19,0		20,3
Decanatura Facultad de Ingeniería			21,0					21,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		30,0	9,5					21,8
SEGUIMIENTO PQRS	37,0	25,2	24,7	25,6	21,9	23,0		24,2
Oficina Asesora de Control Interno			24,5					24,5
Oficina Asesora Jurídica		22,0	30,0					26,0
Secretaría General		26,0			29,0			27,5
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		28,0						28,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI			30,0		27,3			28,2
Ingeniería Ambiental			29,0					29,0
Oficina de Atención a la Ciudadanía		29,0						29,0

Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios			29,0					29,0
Total general	19,5	23,1	18,2	19,1	18,6	18,4	9,5	13,6

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 junio de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de trece (13) días y catorce (14) horas; en relación al mes anterior (mayo de 2020), el presente mes disminuyó los tiempos de gestión doce (12) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de junio 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 tres (3) dependencias a dos (2) dependencias en este periodo, así mismo la dependencia que más tardó en responder fue: Seguimiento PQRS.

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.

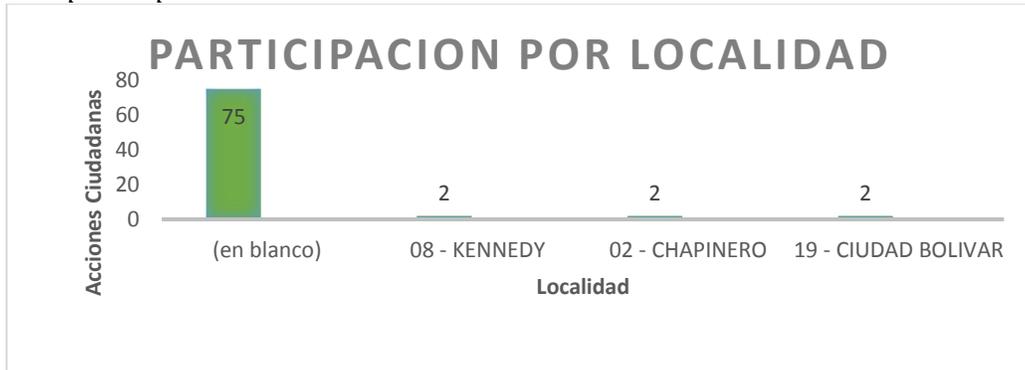
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha

SDQS durante el mes de junio del presente año, tan solo seis (6) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y setenta y cinco (75) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 92,59%.

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 nueve (9) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 11,11% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación. Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 88,89%, 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 ochenta y un (81) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te

Escucha – SDQS, durante el mes de junio de 2020, sesenta y seis (66) acciones representadas en el 81,48% corresponden a “Persona Natural”, el 17,28% correspondiente a catorce (14) ciudadanos fueron registrados como “Anónimo” y solo 1,24 % 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

- 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 periodo de junio referente al mes anterior, disminuyó en un 18% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución, una diferencia menos relevante al periodo anterior de mayo, adicionalmente, la comunidad estudiantil logró estabilizar sus procesos académico administrativos con la institución, de acuerdo a los plazos mencionados en el Calendario Académico 2020 - 1.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cinco (105), mas ochenta y un (81) acciones recibidas y registradas en junio, para un total de ciento ochenta y seis (186) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa (90) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 48,38%
- 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. (junio)
- El siguiente periodo inicia con noventa y seis (96) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de junio.