



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 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

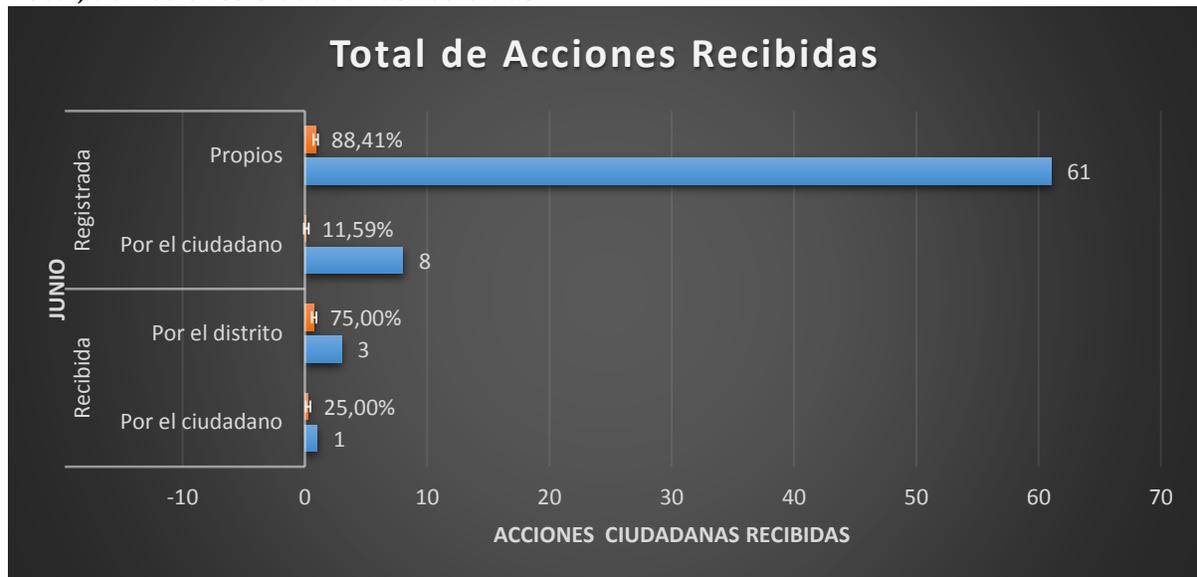
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.	11
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 junio de 2021 se registraron y recibieron un total de setenta y tres (73) 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 sesenta y un (61) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, nueve (9) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y tres (3) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



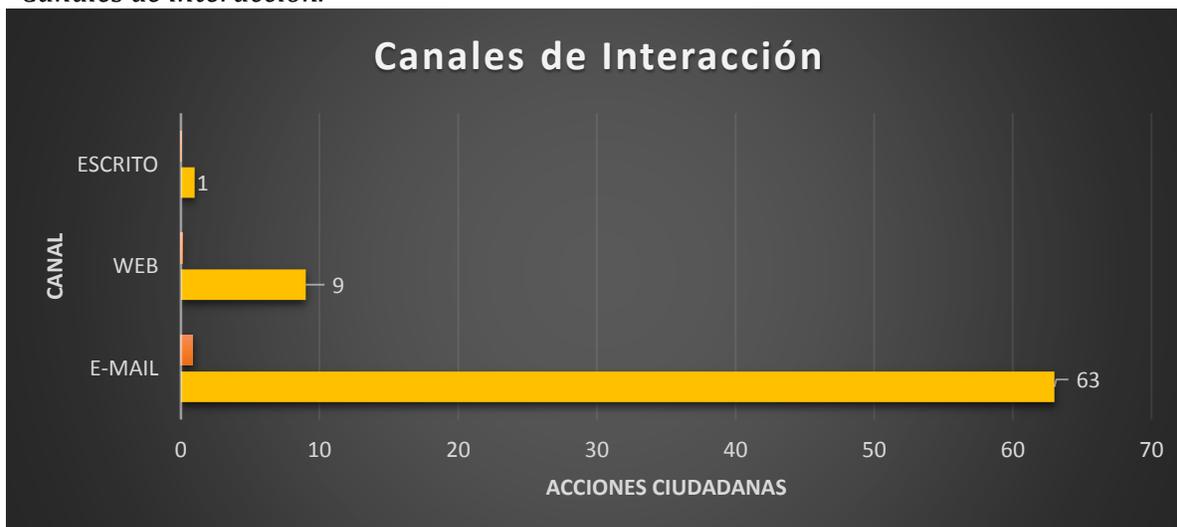
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 86,30%, seguido por el canal web con un 12,33% y por último en menor proporción, el medio escrito con el 1,37% 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 junio 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 junio obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 38,36%, Reclamo: 26,03%, Consulta: 12,33%, Solicitud de Acceso a la Información: 8,22%, Solicitud de Copia y Queja: 5,48% cada una, las demás tipologías como: Derecho de Petición de Interés General y Denuncia por actos de Corrupción obtuvieron una participación menor o igual a 2,74%.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Trámites” con el 27,39%, debido a manifestaciones de inconformidad en el trámite de documentos que requiere la comunidad universitaria y ciudadanía, el segundo tema de mayor relevancia fue “Varios” con una participación del 8,2%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6,8%.

Tabla 1:

Subtemas más reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de trámites	20
Varios	6
Becas	5
(En blanco)	6
Pagos nomina	3
Unidades de extensión facultades administrativo	3
Duplicado actas de grado diplomas documentos	3
Temas pensionales	3
Certificaciones reportes etc.	3
Inscripciones matriculas cursos de extensión	2
Oferta académica pregrado	2
Contratación de servicios	2
Presunto acoso sexual / violencia de genero	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Paac ped paa poai	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Contrataciones - cps	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Uso indebido de la información que no sea de conocimiento público para obtener provecho para sí mismo o para un tercero	1
Paz y salvos	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Gestión jurídica	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Pagos	1
Total general	73

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 a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá. 1904742021
-----------------------------	--

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 junio de 2021 con el número de radicado: 1836932021

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de junio de 2021 cerró con un total de ochenta y nueve (89) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	8	41	49
Gestión extemporánea	0	40	40
TOTAL GESTIONADAS	8	81	89

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 junio, se gestionaron oportunamente ocho (8) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y ocho o (38) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 10,9% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, pendientes por gestionar para el siguiente mes de julio 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de junio se realizó la gestión oportuna de cuarenta y un (41) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de cuarenta (40) acciones ciudadanas, y con ello se realizaron

ciento treinta (130) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Teniendo en cuenta las cuatrocientas cuarenta y cinco (445) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores (consultar informe mayo 2021) más dos (2) peticiones con números de radicado: 1600882021, 1681542021 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 Mayo”, mientras que, en el reporte mensual de junio 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 mayo por la ciudadanía u otras entidades y hasta junio fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de junio que estas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de peticiones de junio 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 cuarenta y siete (447) peticiones al corte del mes de mayo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de junio de: 81/447 equivalente al 18,1%.

Para el mes de julio 2021, trescientas sesenta y seis (366) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (junio hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	5	51	56	33,33%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	2	30	32	19,05%
División de Recursos Humanos		9	9	5,36%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	5	4	9	5,36%
Vicerrectoría Académica	2	5	7	4,17%
Centro de Bienestar Institucional	2	3	5	2,98%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	4		4	2,38%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	3	4	2,38%
Ingeniería Forestal		3	3	1,79%
Decanatura Facultad de Ingeniería		3	3	1,79%
Sección Biblioteca	1	2	3	1,79%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	1,19%
Artes Plásticas y Visuales		2	2	1,19%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	1	2	1,19%

Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	1,19%
Oficina Asesora de Control Interno	2		2	1,19%
Rectoría	1	1	2	1,19%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	1		1	0,60%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,60%
Licenciatura en Biología	1		1	0,60%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	0,60%
Arte Danzaría		1	1	0,60%
IDEXUD		1	1	0,60%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1		1	0,60%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1		1	0,60%
Ingeniería Sanitaria		1	1	0,60%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,60%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		1	1	0,60%
Maestría en Educación	1		1	0,60%
Especialización en Diseño de Vías Urbanas Tránsito y Transporte		1	1	0,60%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,60%
Red de Datos UDNET	1		1	0,60%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA		1	1	0,60%
Oficina de Evaluación Docente	1		1	0,60%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1		1	0,60%
Sección Tesorería	1		1	0,60%
Ingeniería Topográfica		1	1	0,60%
Oficina de Docencia	1		1	0,60%
Total general	38	130	168	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	65	23	88
Pendiente Vencida	0	343	343
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	65	366	431

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente								10,0			10,0
Vicerrectoría Académica				11,4		10,0					11,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				6,0			16,0				11,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM									12,0		12,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			14,5	14,0					8,0		12,8
Instituto de Lenguas - ILUD					11,0	18,0					14,5
Especialización en Diseño de Vías Urbanas Tránsito y Transporte							15,0				15,0
Artes Plásticas y Visuales						17,0					17,0
Sección Biblioteca						20,5	13,0				18,0
Ingeniería Sanitaria							19,0				19,0
Decanatura Facultad de Ingeniería				19,7							19,7
Rectoría						10,0	34,0				22,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			26,0	25,0	1,0					10,0	24,0
Ingeniería Topográfica					25,0						25,0
División de Recursos Humanos	30,0			24,3	28,0	27,5					26,8
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI						29,0					29,0
Ingeniería Forestal	38,0					31,0	19,0				29,3
IDEXUD				31,0							31,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				73,0				1,0			37,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						57,0					57,0

SEGUIMIENTO PQRS	31,0		117,3	108,9	83,0	90,6	77,3	10,0			97,9
Total general	23,2	9,0	62,2	49,9	53,3	42,2	24,9	7,0	10,0	10,0	44,3

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 junio de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuarenta y cuatro (44) días y siete (7) horas. En relación al mes anterior (mayo de 2021), el presente mes aumento el tiempo promedio de gestión en treinta y seis (36) días el término de respuesta.

Para el mes de junio fue estable 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 (mayo de 2021) de cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta.

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 junio del presente año, tan solo siete (7) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y sesenta y seis (66) ciudadanos fueron renuentes con el dato en

mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 90,4%.

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 12,32% 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 cuatro (4) y dos (2). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 87,68%, 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 doscientas setenta y tres (73) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2021, sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas representadas en el 94,4% correspondieron a “Persona Natural”, y cuatro (4) acciones representadas en el 5,6% correspondieron ciudadanos registrados como “Anónimo”.

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 junio referente al mes anterior, aumento en un 95,6% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron cuatrocientas cuarenta y cinco (445) más dos (2) acciones ciudadanas de nuevo ingreso del periodo anterior, más setenta y tres (73) acciones recibidas y registradas en junio, para un total de (520) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ochenta y nueve (89) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 17,11%.
- 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. (junio 2021)
- El siguiente periodo de julio 2021, inicia con un total de cuatrocientos treinta y un (431) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; trescientas sesenta y seis (366) de periodos anteriores, de las cuales trescientas cuarenta y tres (343) se encuentran en estado vencido y veinte tres (23) peticiones en estado de pendientes en términos y, sesenta y cinco (65) acciones ciudadanas del mes de junio pendiente en términos.
- Se evidencia un fuerte incremento en el promedio de días de gestión de las acciones ciudadanas en el mes de junio (44,3 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 se mantendrá y/o continuara en aumento en los próximos meses, debido a la cantidad de acciones ciudadanas que a la fecha se encuentran pendientes de cierre definitivo por este usuario.