

# INFORME MENSUAL PQRS

MARZO 2020



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

**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”.*

***Dependencia:***

*Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

*Amparo Bauista Torres QEPD  
Jefe 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:***

*Nataly Corredor Bustamante  
CPS Profesional – OQRAC.*

## **TABLA DE CONTENIDO**

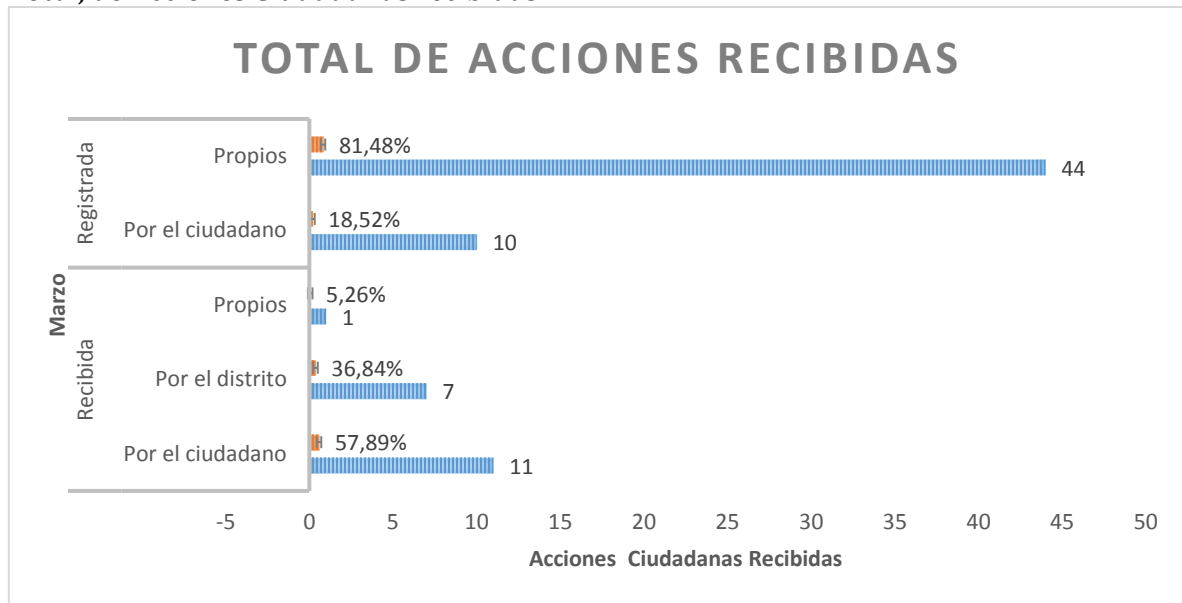
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA. ....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	5
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO. ....	5
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA. ....	7
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO. ....	9
11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	10
12. CALIDAD DEL REQUERENTE .....	10
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	12

## 1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de marzo de 2020 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 cuarenta y cinco (45) fueron registradas propiamente por la Institución, veinte uno (21) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y siete (7) fueron registradas por el Distrito y trasladadas a la Institución.

### Grafico 1:

*Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.*



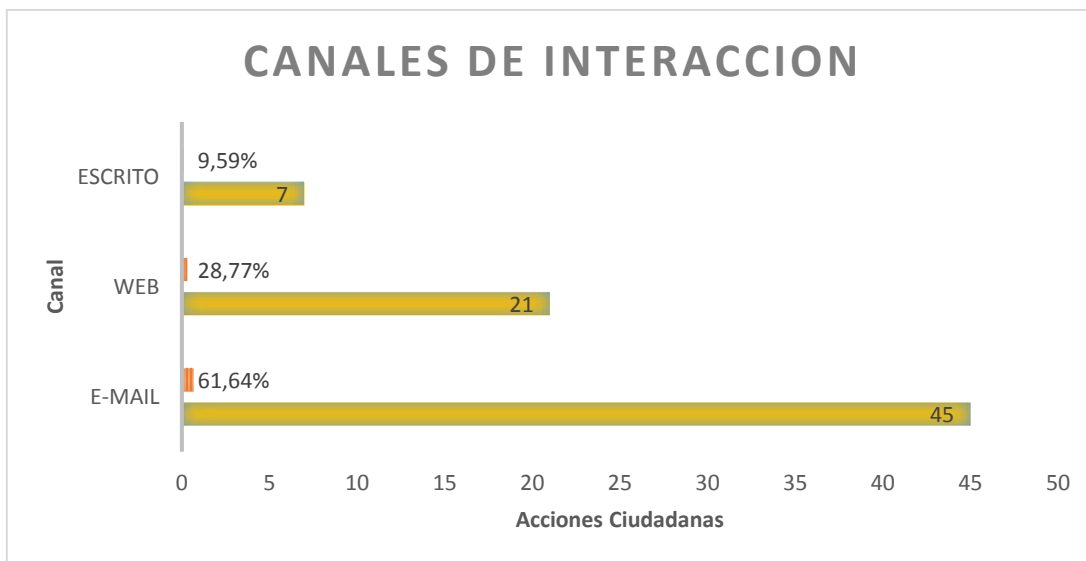
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 61,6%, seguido por el canal web con un 28,7% y el canal escrito obtuvo el 9,7%, por lo cual se denota una amplia preferencia de la ciudadanía por los canales virtuales.

### Grafico 2:

*Canales de interacción.*

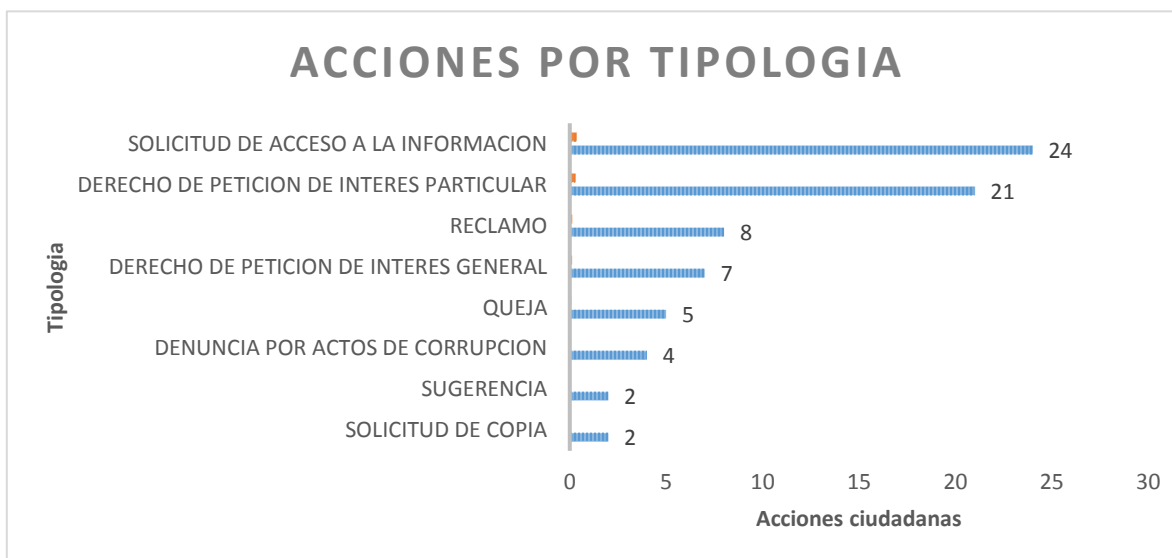


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de marzo obtuvieron las siguientes participaciones: Solicitud de Acceso a la Información 32,9%, derecho de petición de interés particular 28,8%, reclamo con un 11%, derecho de petición de interés general el 9,6%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor a 7%.

**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 marzo de 2020 el subtema más representativo fue “Administración del talento humano y contratación” con el 12% debido a las constantes acciones ciudadanas presentadas por temas de novedades, un alto porcentaje del 63% no reporto subtema, y el 25% restante se clasificaron en los siguientes temas:

**Tabla 1:**

*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso*

<b>SUBTEMA</b>	<b>ACTUAL</b>
<b>(en blanco)</b>	46
Administración del talento humano y contratación	9
Calidad del servicio	4
Veedurías ciudadanas	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	2
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	1
Traslado a entidades distritales	1
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	1
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	1
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>73</b>

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

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

No se presentaron traslados por no competencia durante el mes de marzo 2020.

## **6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.**

No se presentaron subtemas de Veedurías ciudadanas por no competencia durante el mes de marzo 2020.

## **7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.**

El mes de marzo cerró con un total de setenta y tres (73) acciones ciudadanas de la siguiente forma:

## PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo, se gestionaron oportunamente veintitrés 23 acciones ciudadanas y una (1) se gestionó de manera extemporánea, con cuarenta y un (41) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 32,8% de las acciones ciudadanas ingresadas durante el mes de marzo fueron gestionadas en el mismo periodo.

## PERIODO ANTERIOR

En el mes de marzo se realizó el cierre oportuno de veinte seis (26) acciones ciudadanas y cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas fueron cerradas de manera extemporánea, es decir que sesenta y nueve (69), de las ochenta y seis (86) acciones ciudadanas pendientes de periodos anteriores equivalente al 80%, fueron cerradas durante el mes de marzo.

**Tabla 3:**

*Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.*

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	23	26	49
Gestión extemporánea	1	43	44
<b>TOTAL GESTIONADAS</b>	<b>24</b>	<b>69</b>	<b>93</b>

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
IDEXUD	6	5	11	10,48%
Oficina Asesora Jurídica	2	7	9	8,57%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	6	8	7,62%
Vicerrectoría Académica	4	3	7	6,67%
Rectoría	4	2	6	5,71%
SEGUIMIENTO PQRS	2	4	6	5,71%
Centro de Bienestar Institucional	5	1	6	5,71%
Oficina Asesora de Control Interno	2	4	6	5,71%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		5	5	4,76%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	3	4	3,81%
División de Recursos Físicos	3	1	4	3,81%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		3	3	2,86%

Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	2	1	3	2,86%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2		2	1,90%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	1	2	1,90%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		2	2	1,90%
Administración Deportiva		2	2	1,90%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		2	2	1,90%
Secretaría General		2	2	1,90%
Maestría en Ingeniería Industrial		1	1	0,95%
Tecnología en Levantamientos Topográficos		1	1	0,95%
Ingeniería Topográfica		1	1	0,95%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	0,95%
Maestría en Educación		1	1	0,95%
Ingeniería Industrial		1	1	0,95%
Ingeniería de Sistemas		1	1	0,95%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1		1	0,95%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,95%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	0,95%
Administración Ambiental		1	1	0,95%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1		1	0,95%
Red de Datos UDNET		1	1	0,95%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	0,95%
Instituto de Lenguas - ILUD	1		1	0,95%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41</b>	<b>64</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>

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

## 8. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE DEL PERIODO.

**Tabla 5:**

*Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.*

TIPO DE PENDIENTE	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Pendiente en Términos	49	9	
Pendiente Vencida	0	8	
<b>TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES</b>	<b>49</b>	<b>17</b>	<b>66</b>

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

## 9. 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
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			1,0							1,0
Administración Ambiental							2,0			2,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM							2,0			2,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente						3,0				3,0
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			2,0	5,0	4,0					3,7
Centro de Bienestar Institucional		9,0		8,0		8,0	2,3			5,3
Rectoría		2,0	7,5	2,0	8,0					5,8
Tecnología en Levantamientos Topográficos							6,0			6,0
Ingeniería de Sistemas							6,0			6,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		11,0					2,0			6,5
Maestría en Ingeniería Industrial							7,0			7,0
Instituto de Lenguas - ILUD							8,0			8,0
Vicerrectoría Académica				18,0			5,6		12,0	8,3
División de Recursos Físicos		10,5				6,0	7,0			8,5
Red de Datos UDNET						9,0				9,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			9,0							9,0
Ingeniería Ambiental							9,0			9,0
SEGUIMIENTO PQRS			2,0	8,0	12,0	15,0	7,0			9,3
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	11,0			14,0			3,0			9,3
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería						10,5				10,5
Maestría en Educación						11,0				11,0
Oficina Asesora de Control Interno		13,7	7,0	15,0	5,0					11,3
IDEXUD			14,5	10,5	11,0	13,0	9,0			11,5

Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación						10,0	13,0			11,5					
Decanatura Facultad Tecnológica						12,0				12,0					
Decanatura Facultad de Ingeniería						12,0				12,0					
Ingeniería Industrial						13,0				13,0					
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios						14,0	8,0	14,0		13,3					
Secretaría General						13,0			14,0	13,5					
Oficina Asesora Jurídica						32,5	17,0	8,0	10,0	12,0	11,0	15,7			
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación						13,0	19,0	20,0	14,0	16,0		16,4			
Administración Deportiva						17,0						17,0			
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI						20,0				26,0		23,0			
Ingeniería Topográfica										28,0		28,0			
<b>Total general</b>						<b>25,3</b>	<b>12,4</b>	<b>8,5</b>	<b>12,0</b>	<b>9,2</b>	<b>10,5</b>	<b>7,8</b>	<b>11,0</b>	<b>13,0</b>	<b>10,0</b>

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 marzo de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez (10) días; en relación al mes anterior (febrero de 2020), el presente mes disminuyó en siete (7) días el tiempo de respuesta.

Para el mes de marzo 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 (febrero de 2020) pasando de once (11) a siete (7) dependencias en este periodo, así mismo el usuario que más tardó en responder fue la Oficina Asesora Jurídica en la tipología de Consulta.

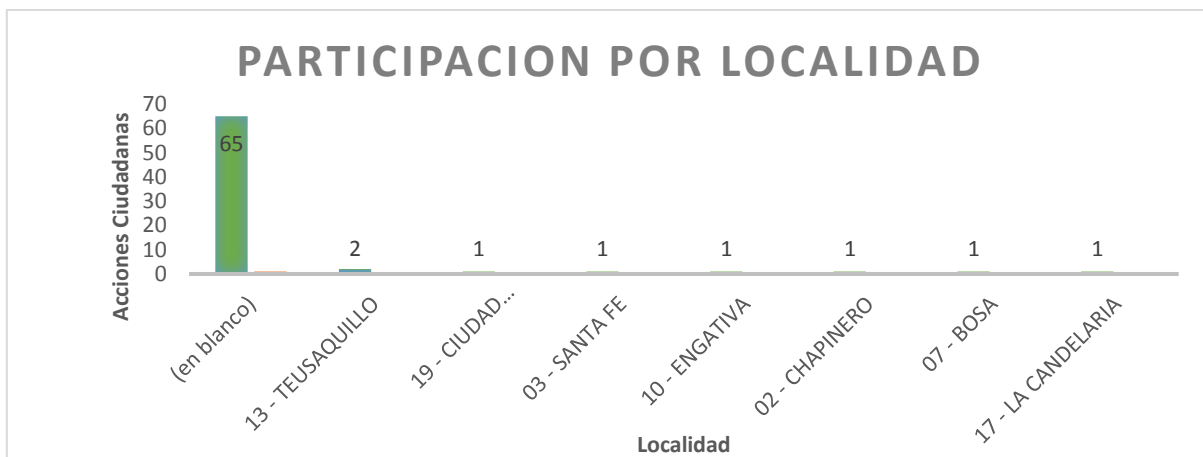
Según se evidencia en la Tabla 6, los tiempos de gestión mejoraron de gran manera respecto al mes anterior, puede suponerse a que se retomó la normalidad de las actividades contractuales

## **10. 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 marzo del presente año, ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos; sin embargo, sesenta y cinco (65) personas fueron reacias con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 10,9%.

### **Grafico 4:**

*Participación por localidad.*



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

## 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el periodo, solo once (11) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 15% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que los estratos dos (2) y tres (3) fueron los de mayor participación, por ende, para el periodo actual se presenta un vacío de información del 85%, 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

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de setenta y tres (73) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de marzo de 2020, cincuenta y nueve (59) acciones representadas en el 83% corresponden a “Persona Natural”, el 1% correspondiente a (1) ciudadano se clasificó como “Persona Jurídica” y el 16% fueron registrados como

“Anónimos”.

**Grafico 6:**

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

### **13. 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 mes de marzo continuaron las constantes fallas técnicas en el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, las cuales fueron reportadas debidamente a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo anterior afecto el registro y tramite de las acciones ciudadanas aumentando los tiempos de respuesta.
- Se puede evidenciar que del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas (73) en el periodo, fueron gestionadas y cerradas oportunamente cuarenta y nueve (49) acciones ciudadanas. Cuarenta y cuatro (44) acciones se gestionaron de manera extemporánea, de las cuales cuarenta y tres (43) hacen parte de periodos anteriores, lo cual denota el esfuerzo de la Institución por gestionar las peticiones que se encontraban pendientes, en total la Institución dio respuesta a un total de noventa y tres acciones ciudadanas.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ochenta y seis (86), mas setenta y tres (73) acciones recibidas y registradas en marzo, para un total de ciento cincuenta y nueve (159) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa y tres (93) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 58,5%
- El siguiente periodo inicia con sesenta y seis (66) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de marzo.