



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS MARZO 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

Fernando Antonio Torres Gómez

Secretario General (E).

Adriana Marcela Sandoval Castiblanco

Secretaria General.

Elaboración y acopio de información:

Nataly Corredor - CPS

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

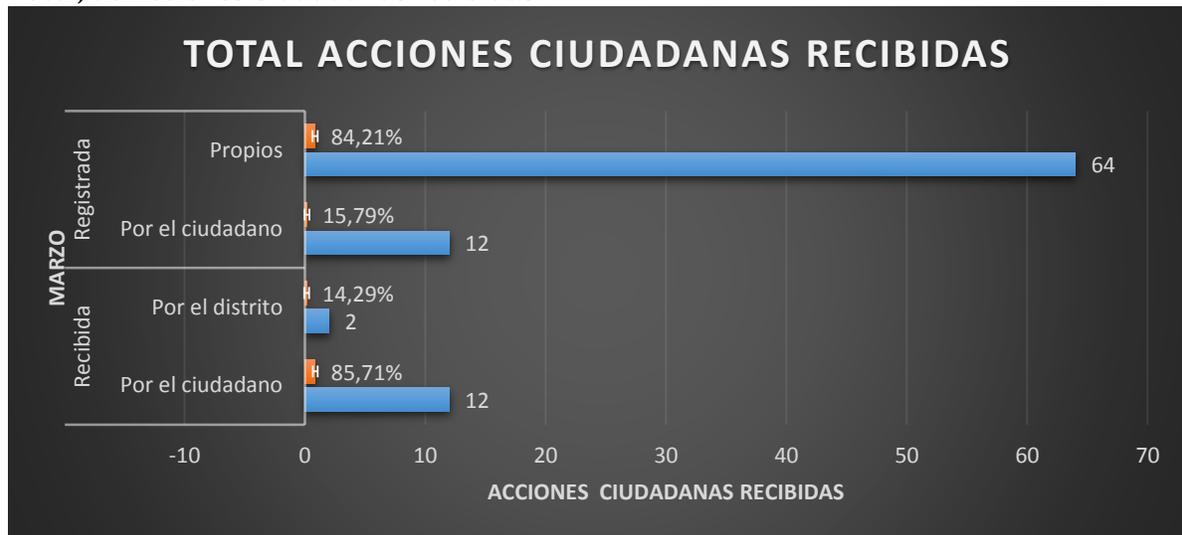
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de marzo 2021 se registraron y recibieron un total de noventa (90) 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 y cuatro (64) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veinticuatro (24) 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.

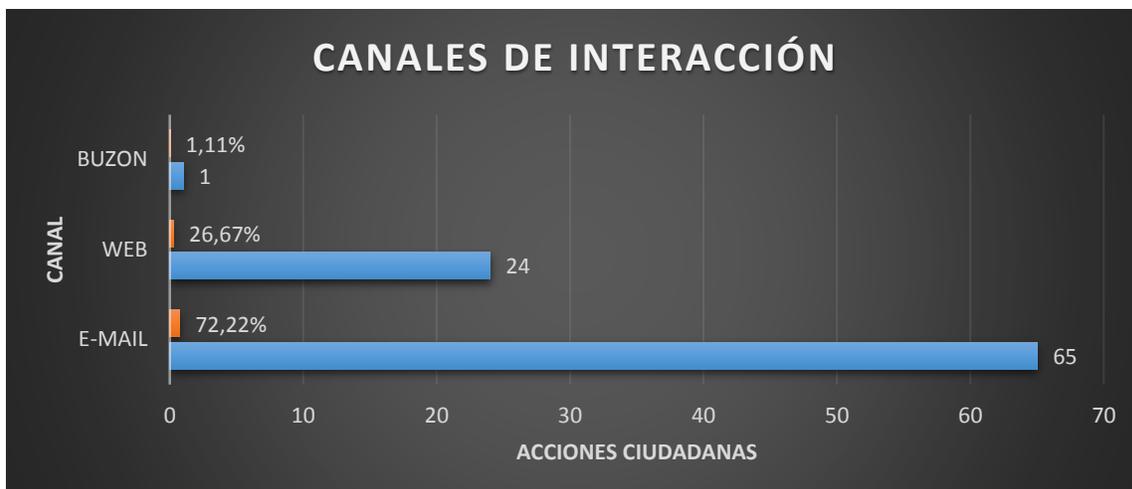
2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 72,22%, seguido por el canal web con un 26,67% y por último en menor proporción, el medio de buzón con el 1,11% 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 marzo 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 marzo obtuvieron las siguientes participaciones: Reclamo: 36,67%, Derecho de Petición de Interés Particular: 27,78%, Solicitud de Acceso a la Información: 17,78%, Consulta: 10%, las demás tipologías como: Queja, Solicitud de Copia y Derecho de Petición de Interés General, obtuvieron una participación menor o igual a 4,44%.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 28,88 %, este subtema fue creado a partir de enero 01 de 2021, en el cual se incluyeron los tramites que la Institución tiene registrados en el SUIT, la clasificación por tramite se creó en la sección de “Tramites” en el sistema, lo anterior con el fin de articular y aplicar

coherencia a este tipo de clasificación, así como, brindar la posibilidad de evaluar el trámite específico que mayor inconformidad o dificultad genera en la comunidad universitaria y la ciudadanía, con el fin de obtener soporte estadístico para un eventual ejercicio de racionalización de trámites.

El segundo tema de mayor relevancia fue “Certificaciones, reportes etc.” con una participación del 10%, subtema relacionado con el tema de “Talento Humano”, originado en su mayoría por dificultades en la atención a solicitudes de certificaciones laborales y contractuales, propios de los procesos de contratación que se surten en el inicio de año y por procesos personales que lleva a cabo el personal vinculado con la Institución directamente o por prestación de servicios, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 8,8%.

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

Subtema	Actual
Gestión de tramites	26
Certificaciones reportes etc.	9
Varios	8
(En blanco)	7
Inconformidades con evaluaciones y notas	4
Participación ciudadana - comunidad universitaria	3
Becas	3
Pagos nomina	3
Talento humano	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	3
Traslado a entidades distritales	2
Repositorio	2
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	2
Lista de admitidos/ no admitidos	2
Calidad del servicio	2
Temas pensionales	2
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Temas vinculación especial	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Inscripciones matriculas cursos de extensión	1
Disponibilidad de espacios físicos	1
Contratación bienes	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Reclamo de datos habeas data	1
Oferta académica pregrado	1

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

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

Se presentaron dos (2) peticiones que debieron ser trasladadas por competencia a las Secretaria General y Secretaria Educación.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria General 832942021	Secretaria de Educación 739202021
---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de marzo 2021.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de marzo de 2021 cerró con un total de cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	11	12	23
Gestión extemporánea	0	25	25
TOTAL GESTIONADAS	11	37	48

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 marzo, se gestionaron oportunamente once (11) acciones ciudadanas, y treinta y un (31) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 12,22% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y nueve (79) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante marzo, pendientes por gestionar para el siguiente mes de abril de 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de marzo se realizó el cierre oportuno de doce (12) acciones ciudadanas y veinte cinco (25) acciones más, fueron gestionadas de manera extemporánea; con ciento ocho (108) cierres por respuesta definitiva, para un total de treinta y siete (37) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las doscientas treinta y ocho (238) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores (consultar informe febrero 2021) más dos (2) peticiones con números de radicado: 542112021, 607602021 también de periodos anteriores; de las cuales no se evidencio su existencia en el reporte mensual de febrero que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Febrero”, mientras que, en el reporte mensual de marzo 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.

Se hizo necesario reportar esta inconsistencia a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C mediante correo electrónico a sdqsoporte@alcaldiabogota.gov.co, solicitando soporte a los reportes mensuales de febrero 2021 y marzo 2021, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de dos (2) peticiones que no se evidenciaron en el reporte del mes de febrero, pero si se evidencia en el reporte del mes de marzo como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

Por lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de doscientas cuarenta (240) peticiones al corte del mes de febrero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de marzo de: 37/240 equivalente al 15,41%.

Para el mes de abril 2021, doscientas tres (203) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (marzo hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
Vicerrectoría Académica	1	25	26	18,71%
SEGUIMIENTO PQRS		19	19	13,67%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	10	9	19	13,67%
IDEXUD		6	6	4,32%
División de Recursos Humanos		6	6	4,32%
Oficina Asesora Jurídica		6	6	4,32%
Instituto de Lenguas - ILUD		5	5	3,60%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	1	4	2,88%

Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	3	4	2,88%
Oficina Asesora de Sistemas	1	2	3	2,16%
Sección Tesorería	1	2	3	2,16%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	3		3	2,16%
Artes Plásticas y Visuales		3	3	2,16%
Ingeniería Ambiental	1	1	2	1,44%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2		2	1,44%
Ingeniería de Sistemas	2		2	1,44%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,44%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		2	2	1,44%
Academia Luis A. Calvo		1	1	0,72%
Decanatura Facultad Tecnológica	1		1	0,72%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	0,72%
Centro de Bienestar Institucional		1	1	0,72%
Rectoría		1	1	0,72%
División de Recursos Físicos		1	1	0,72%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	0,72%
Oficina Asesora de Planeación y Control		1	1	0,72%
Ingeniería Sanitaria		1	1	0,72%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1		1	0,72%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1		1	0,72%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1		1	0,72%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI		1	1	0,72%
Sección Biblioteca		1	1	0,72%
Doctorado Interinstitucional en Educación		1	1	0,72%
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1		1	0,72%
Oficina Asesora de Control Interno		1	1	0,72%
Licenciatura en Física	1		1	0,72%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		1	1	0,72%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,72%
Sección de Compras		1	1	0,72%
Oficina de Docencia		1	1	0,72%
Total general	31	108	139	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	79	42	121
Pendiente Vencida	0	161	161
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	79	203	282

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	Sugerencia	Total general
Ingeniería de Sistemas		1,0	2,0						1,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				2,0					2,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI			2,0						2,0
Decanatura Facultad Tecnológica						3,0			3,0
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica							3,0		3,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	6,0	3,0			2,0				3,3
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales					1,5		8,0		3,7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM						4,0			4,0
Tecnología en Saneamiento Ambiental					5,0				5,0
Licenciatura en Física						5,0			5,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente						6,0			6,0
Oficina Asesora de Planeación y Control	6,0								6,0
Doctorado Interinstitucional en Educación			6,0						6,0

Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				10,0	4,0				7,0
Sección de Compras					8,0				8,0
Ingeniería Ambiental				12,0	5,0				8,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		17,3	7,3		2,3	19,7			9,0
Sección Biblioteca			9,0						9,0
Rectoría		12,0							12,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica						12,0			12,0
Artes Plásticas y Visuales						12,3			12,3
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		1,0	16,5			22,0			14,0
Oficina Asesora de Sistemas			3,0		10,0	29,0			14,0
Academia Luis A. Calvo						16,0			16,0
Centro de Bienestar Institucional						17,0			17,0
Vicerrectoría Académica	3,0	14,5	15,4	25,3	18,0	16,8		34,0	17,5
Oficina Asesora de Control Interno				18,0					18,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción					18,0				18,0
Sección Tesorería			34,0		13,0				20,0
División de Recursos Humanos			25,0		29,0	14,0			25,2
Oficina Asesora Jurídica			22,6		43,0				26,0
Instituto de Lenguas - ILUD			29,0		25,8				26,4
IDEXUD			29,8				18,0		27,8
Oficina de Evaluación Docente			28,0						28,0
Oficina de Docencia			28,0						28,0
División de Recursos Físicos		28,0							28,0
Decanatura Facultad de Ingeniería					29,0				29,0
Ingeniería Sanitaria					30,0				30,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB							31,0		31,0
Seguimiento pqrs	56,0					46,0	29,0		42,9
Total general	17,8	14,0	18,1	15,0	13,4	26,5	22,0	34,0	19,0

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diecinueve (19) días. En relación al mes anterior (febrero de 2021), el presente mes aumento el tiempo promedio de gestión en dos (2) días y diez (10) horas el término de respuesta.

Para el mes de marzo aumento la cantidad 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 2021) pasando de cinco (5) dependencias a seis (6) 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 marzo del presente año, tan solo diez (10) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ochenta (80) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 88,88%.

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 veinte (20) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 22,22% 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 seguido por el estrato cuatro (4), uno (1) y seis (6). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 77,78%, 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 noventa (90) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2021, ochenta y dos (82) acciones ciudadanas representadas en el 91,42% correspondieron a “Persona Natural”, seis (6) acciones representadas en el 7,46% correspondieron a seis (6) ciudadanos registrados como “Anónimo”, y un (1) ciudadano registrado como “Persona Jurídica” con el 1,12%.

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 marzo referente al mes anterior, disminuyó en un 28,4% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron doscientas treinta y ocho (238), más dos (2) peticiones pendientes que no se relacionaron en el informe de febrero, más noventa (90) acciones recibidas y registradas en marzo, para un total de trescientos treinta (330) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron cuarenta y ocho (48) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 14,54%.
- 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. (marzo 2021)
- El siguiente periodo de abril 2021, inicia con un total de doscientas ochenta y dos (282) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; doscientas tres (203) de periodos anteriores, de las cuales ciento sesenta y uno (161) se encuentran en estado vencido y cuarenta y dos (42) peticiones en estado de pendientes en términos, y setenta y nueve (79) acciones ciudadanas del mes de marzo 2021 pendiente en términos.