



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

INFORME MENSUAL PQRS

MAYO 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:

*Nataly Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

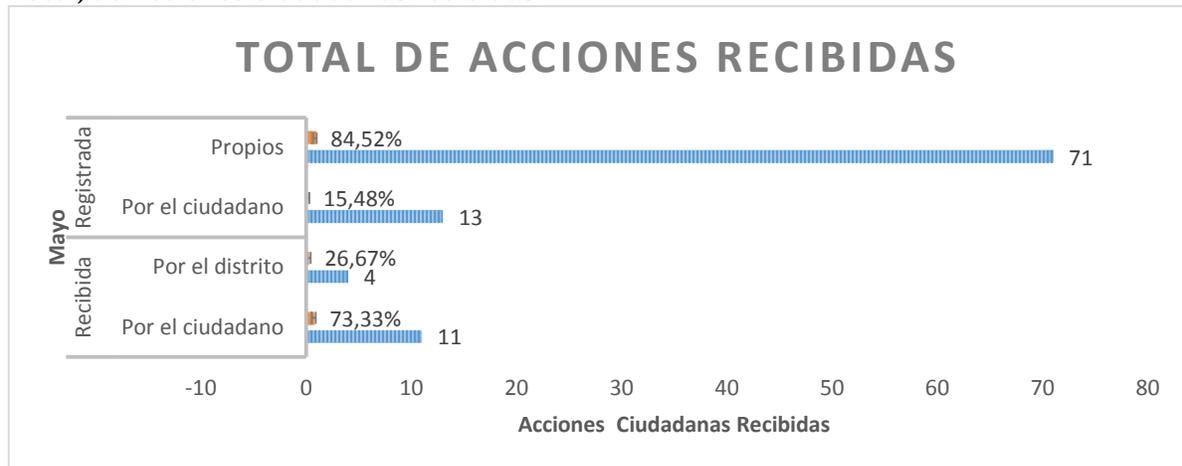
1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	13
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	13
11. CALIDAD DEL REQUERENTE.....	14
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15

1. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de mayo de 2020 se registraron y recibieron un total de noventa y nueve (99) 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 un (71) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veinticuatro (24) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución y cuatro (4) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



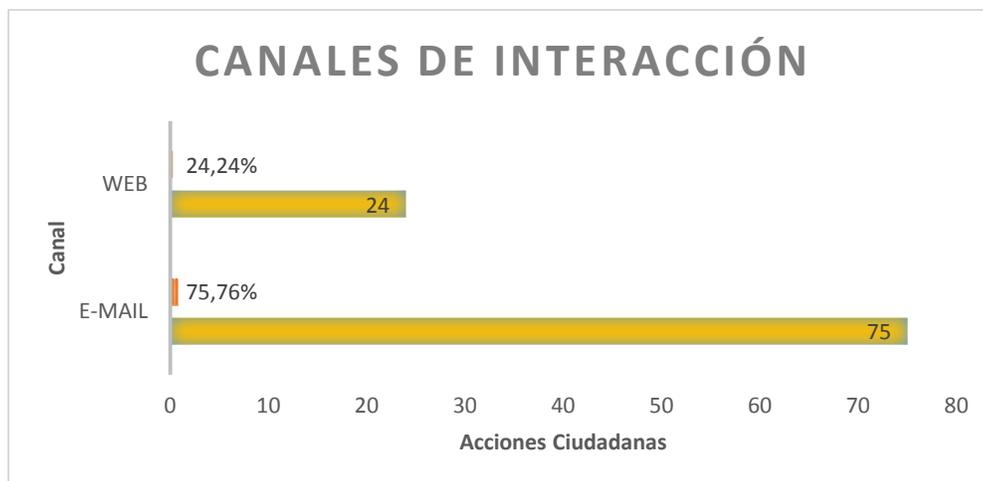
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 75,76%, seguido por el canal web con un 24,24%, 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.

Grafico 2:

Canales de interacción.



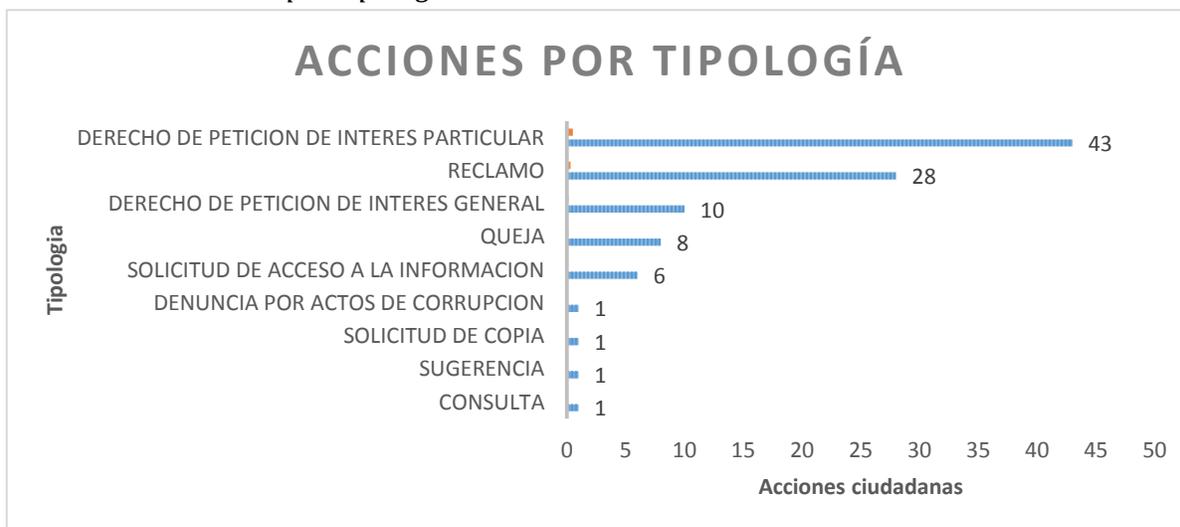
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de mayo obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 43,43%, Reclamo 28,28%, Derecho de Petición de Interés General 10,10%, Queja 8,08%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 6,06%.

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 mayo de 2020 el subtema más representativo fue “Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas” con el 16,16%, debido al plazo hasta el 26 de mayo para solicitar cancelaciones, adiciones o cambios de asignaturas conforme al Calendario Académico 2020 -1, el

segundo y tercer subtema de mayor frecuencia fue “Certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales” y “Modalidades de grado, criterios mínimos de aplicación” representaron una participación del 9,09% cada uno, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones iguales o menores al 7,07%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso

SUBTEMA	ACTUAL
Inscripción, adición, homologación y cancelación de asignaturas	16
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	9
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	9
Administración del talento humano y contratación	7
Calidad del servicio	7
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	6
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	6
Contratación bienes y servicios	5
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	4
(En blanco)	16
Reingresos y transferencias	3
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	2
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	2
Inconformidades con evaluaciones y notas	2
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	1
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	1
Movilidad académica de estudiantes y docentes	1
Cursos de idiomas y educación no formal	1
Traslado a entidades distritales	1
Total general	99

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

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

Se presentaron dos (2) traslados por no competencia, tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia la Secretaria de Educación del Distrito, quien tiene la competencia pertinente para resolver dichas peticiones.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria de Educación. No. 843652020 919162020
---------------------------------	--

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 mayo 2020.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de mayo cerró un total de ciento sesenta (160) acciones ciudadanas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo, se gestionaron oportunamente veinte ocho (28) acciones ciudadanas, y ochenta y tres (83) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 28,28% de las acciones ciudadanas ingresadas durante el mes de mayo fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y un (71) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, pendientes por gestionar para el siguiente mes de junio.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó el cierre oportuno de noventa y dos (92) acciones ciudadanas y treinta y nueve (39) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea, con doscientos dieciocho (218) cierres por respuesta definitiva, es decir que un total de ciento treinta y uno (131), de las ciento sesenta y seis (166) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores al corte del mes de abril, equivalente al 78,91%, fueron cerradas durante el mes de mayo.

Para el mes de junio, treinta y cuatro (34) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (Abril hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	29	92	121
Gestión extemporánea	0	39	39
TOTAL GESTIONADAS	29	131	160

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	8	69	77	25,58%
Vicerrectoría Académica	3	19	22	7,31%
Ingeniería Forestal	8	12	20	6,64%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	10	5	15	4,98%
División de Recursos Humanos		13	13	4,32%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	8	4	12	3,99%
Centro de Bienestar Institucional	1	9	10	3,32%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3	6	9	2,99%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		8	8	2,66%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	6	2	8	2,66%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	7	1	8	2,66%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	6	7	2,33%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	5	2	7	2,33%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		5	5	1,66%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		4	4	1,33%
Maestría en Educación en Tecnología		4	4	1,33%
Licenciatura en Biología		4	4	1,33%
Ingeniería Eléctrica	1	2	3	1,00%
Secretaría General	1	2	3	1,00%
Oficina Asesora Jurídica		3	3	1,00%
Licenciatura en Química		3	3	1,00%
Oficina Asesora de Sistemas		3	3	1,00%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		3	3	1,00%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		2	2	0,66%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2		2	0,66%
División de Recursos Físicos	1	1	2	0,66%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	0,66%

Red de Datos UDNET		2	2	0,66%
Ingeniería Electrónica	1	1	2	0,66%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente		2	2	0,66%
Sección de Compras	2		2	0,66%
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1	1	2	0,66%
Ingeniería Topográfica		2	2	0,66%
Rectoría	2		2	0,66%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1	1	2	0,66%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	0,66%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,33%
Sección Biblioteca		1	1	0,33%
Ingeniería Ambiental		1	1	0,33%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1		1	0,33%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	0,33%
División de Recursos Financieros		1	1	0,33%
IDEXUD		1	1	0,33%
Doctorado Interinstitucional en Educación		1	1	0,33%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	0,33%
Especialización en Ingeniería de Software		1	1	0,33%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería		1	1	0,33%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	1		1	0,33%
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	0,33%
IPAZUD		1	1	0,33%
Ingeniería Industrial	1		1	0,33%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1		1	0,33%

Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1		1	0,33%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	0,33%
Artes Escénicas		1	1	0,33%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		1	1	0,33%
Oficina de Docencia	1		1	0,33%
Planes TIC-UD	1		1	0,33%
Administración Deportiva		1	1	0,33%
Ingeniería de Sistemas		1	1	0,33%
Total general	83	218	301	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	27	98
Pendiente Vencida	0	7	7
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	71	34	105

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
Ingeniería de Sistemas				2,0						2,0
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI				2,0						2,0
Ingeniería Electrónica				2,0		2,0				2,0
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos				2,5						2,5
Planes TIC-UD						3,0				3,0

Tecnología en Saneamiento Ambiental						3,0		3,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			6,0			1,0		3,5
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos			4,0					4,0
Doctorado Interinstitucional en Educación			5,0					5,0
División de Recursos Financieros			5,0					5,0
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			6,0	5,3				5,4
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			7,0			4,0		5,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3,0			10,5	1,0	1,0	1,0	6,0
Sección de Compras			5,0	7,0				6,0
Ingeniería Industrial						6,0		6,0
Oficina Asesora de Sistemas				10,0		3,0		7,7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM				7,0		9,0		8,0
División de Recursos Físicos							11,0	5,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB							8,0	8,0
Centro de Bienestar Institucional			14,0	6,6		2,0	9,0	8,1
Rectoría			4,0	13,0				8,5
Ingeniería Eléctrica				4,5			17,0	8,7
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			10,6	14,0	7,0	7,2	8,0	9,7
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			12,0	11,5		9,0	7,0	9,8
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente							11,0	11,0
Licenciatura en Biología						5,5	18,0	11,8
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				10,5	20,7	4,0		12,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			13,0	9,0	8,0	20,0	20,0	13,1

Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	14,0							14,0
Oficina de Docencia						14,0		14,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería							14,0	14,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad						15,0		15,0
Ingeniería Forestal	24,0		14,0	9,3	24,0		28,0	16,2
Especialización en Ingeniería de Software			17,0					17,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA			17,0					17,0
Artes Escénicas						18,0		18,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI							19,0	19,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			19,0					19,0
Vicerrectoría Académica	19,0	20,2	24,3	16,5	16,7		22,0	19,5
Sección Biblioteca		20,0						20,0
Decanatura Facultad de Ingeniería			17,5	25,0	22,0	15,0	21,0	20,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática						20,0		20,0
Oficina Asesora Jurídica			20,0					20,0
Secretaría General		17,0	26,0					20,0
Licenciatura en Química				22,0	20,0			21,3
Ingeniería Topográfica			21,5					21,5
Maestría en Educación en Tecnología		11,0	22,5		36,0			23,0
Red de Datos UDNET			23,5					23,5
SEGUIMIENTO PQRS	47,0	26,3	27,4	23,1	15,6	21,3	30,0	23,9
IDEXUD			24,0					24,0
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		17,7	28,0					24,1
Ingeniería Ambiental						25,0		25,0
Instituto de Lenguas - ILUD						20,0	32,0	26,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			27,0					27,0
IPAZUD		29,0						29,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil					29,0			29,0

Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control											30,0	30,0	
Administración Deportiva												32,0	32,0
Sección Biblioteca / Biblioteca Facultad Medio Ambiente y Recursos Naturales												33,0	33,0
División de Recursos Humanos	23,0	58,0	34,0	43,8							64,5	45,7	
Total general	13	50,7	16,7	18,7	19,4	12,0	20,3	9,0	25,9	15,1			

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 mayo de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de quince (15) días y dos (2) horas, veinticuatro (24) minutos; en relación al mes anterior (abril de 2020), el presente mes aumento los tiempos de gestión en seis (6) días y veintiún horas (21) con treinta y seis (36) minutos el tiempo de respuesta.

Para el mes de mayo aumento 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 (abril de 2020) pasando de dos (2) dependencias a tres (3) dependencias en este periodo, así mismo la dependencia que más tardo en responder fue: División de Recursos Humanos.

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 mayo del presente año, dieciséis (16) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos; sin embargo, ochenta y tres (83) personas fueron reuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 83,83%.

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 dieciocho (18) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 18,18% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que los estratos tres (3) y dos (2) fueron los de mayor participación, por ende, para el periodo actual se presenta un vacío de información del 81,81%, 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 y nueve (99) acciones ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de mayo de 2020, noventa y dos (92) acciones representadas en el 92,92% corresponden a “Persona Natural”, el 7,07% correspondiente a siete (7) ciudadanos fueron registrados como “Anónimos”.

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 mayo referente al mes anterior, disminuyo en un 86,86% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución, lo anterior debido a la estabilización de procesos académicos y el normal funcionamiento de las clases durante mayo, adicionalmente, la comunidad estudiantil logro mejorar la comunicación virtual o telefónica directa con sus docentes y proyectos curriculares para la resolución de inconsistencias en primera instancia, debido a que la contingencia por Covid - 19 ha forzado a mantener este tipo de comunicación toda vez que se imposibilita el contacto directo en salas y oficinas académicas.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento sesenta y seis (166), mas noventa y nueve (99) acciones recibidas y registradas en mayo, para un total de doscientas sesenta y cinco (265) peticiones pendientes de trámite, y las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento sesenta (160) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 60,37%
- El siguiente periodo inicia con ciento cinco (105) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de mayo.