



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS MAYO 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

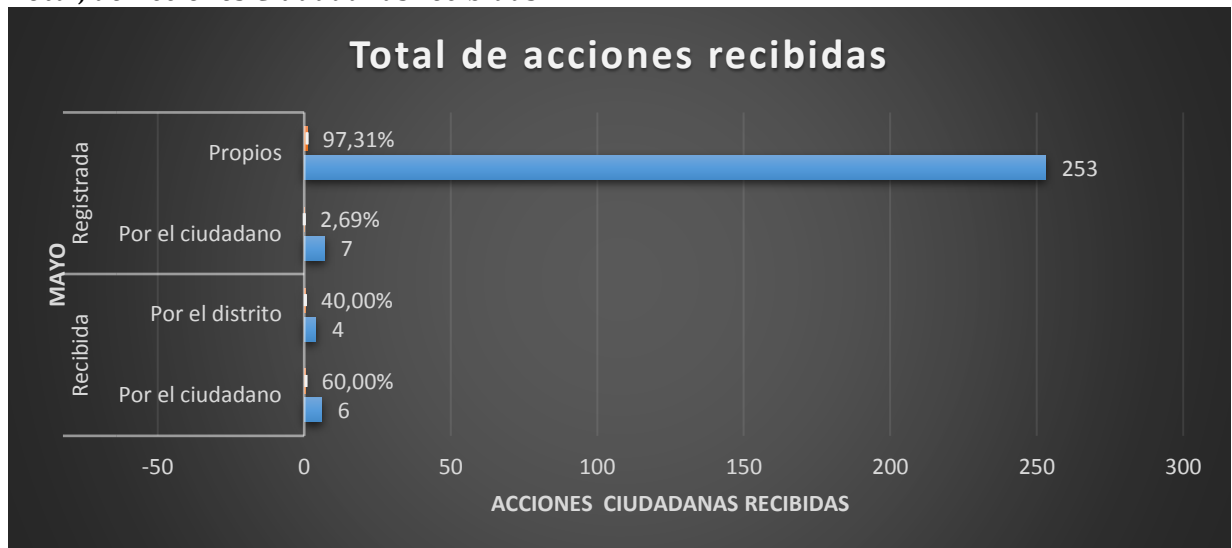
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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.....	12
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de mayo de 2021 se registraron y recibieron un total de doscientas setenta (270) 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 cincuenta y tres (253) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, trece (13) 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.



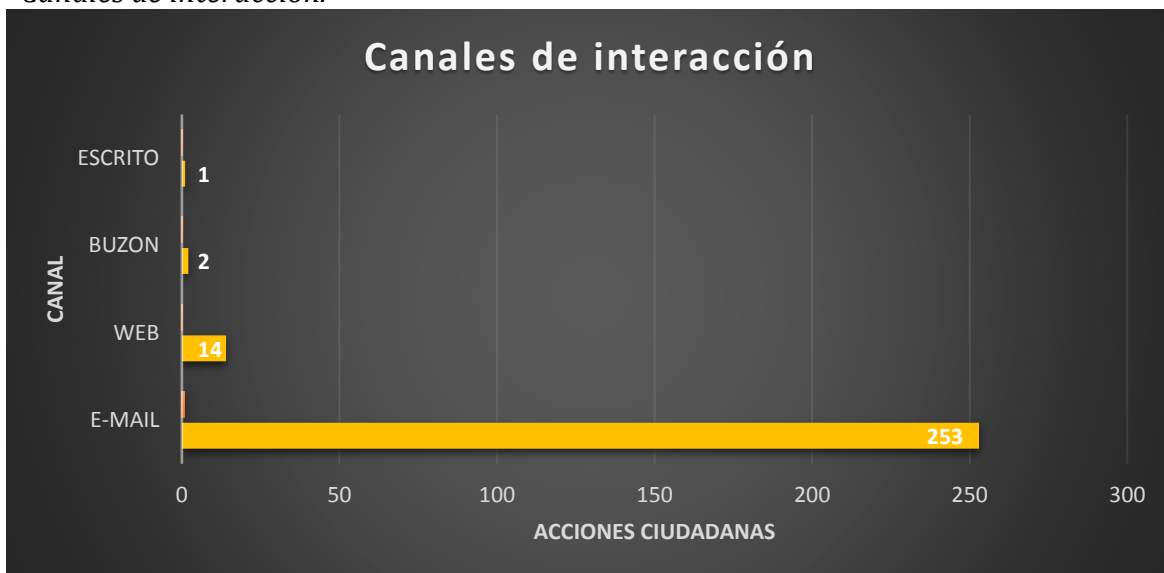
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 93,70%, seguido por el canal web con un 5,19% y por último en menor proporción, el medio de buzón con el 0,74% y el canal escrito con el 0,37% 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 mayo no estuvo habilitado por parte de la Universidad Distrital.

Grafico 2:
Canales de interacción.

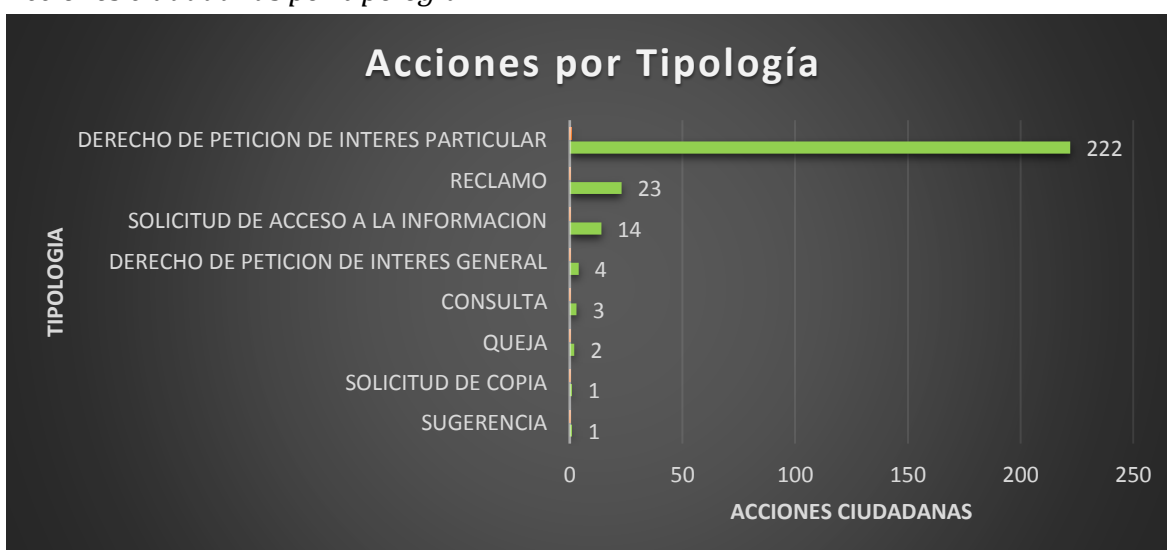


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de mayo obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 82,22%, Reclamo: 8,52%, Solicitud de Acceso a la Información: 5,19%, Derecho de Petición de Interés General 1,48% las demás tipologías como: Queja, Solicitud de Copia, Consulta y sugerencia obtuvieron una participación menor o igual a 1,11%.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Participación Ciudadana” con el 66,29%, debido a las peticiones generalizadas de la comunidad universitaria solicitando permiso académico para participar en el Paro Nacional del 30 de abril, 3 y 4 de mayo así como permiso académico para participar en la asamblea universitaria, el segundo tema de mayor relevancia fue “Gestión de Trámites” con una participación del 6,66%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 1,4%.

Tabla 1:

Subtemas más reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	actual
Participación ciudadana - comunidad universitaria	179
(En blanco)	36
Gestión de trámites	18
Certificaciones reportes etc.	4
Temas pensionales	3
Contratación de servicios	3
Pagos nómina	3
Becas	2
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	2
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	2
Reclamo de datos habeas data	2
Inscripciones matrículas cursos de extensión	2
Reembolsos o devoluciones	2
Varios	2
Duplicado actas de grado diplomas documentos	2
Veedurías ciudadanas	1
PAAC, PED, PAA, POAI	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Reliquidación de matrícula	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Movilidad académica de estudiantes y docentes	1
Egresados	1
Oferta académica pregrado	1
Total general	270

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 las Secretarías de

Educación.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaría de Educación 1601332021
-----------------------------	---------------------------------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentaron una (1) petición clasificada con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de mayo de 2021 con el número de radicado: 1387762021

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de mayo de 2021 cerró con un total de ciento noventa y siete (197) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	176	21	197
Gestión extemporánea	0	0	0
TOTAL GESTIONADAS	176	21	197

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 mayo, se gestionaron oportunamente ciento setenta y seis (176) acciones ciudadanas, y se realizaron doscientos veinte cinco (225) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 65,2% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron noventa y cuatro (94) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, pendientes por gestionar para el siguiente mes de junio 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó el cierre oportuno de veinte un (21) acciones ciudadanas y se realizaron ochenta y tres (83) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de trescientas setenta y dos

(372) peticiones al corte del mes de abril, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de mayo de: 21/372 equivalente al 5,6%.

Para el mes de junio 2021, trescientas cincuenta y un (351) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (mayo hacía meses anteriores).

Tabla 4:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	177	24	201	65,26%
Oficina Asesora Jurídica		8	8	2,60%
Vicerrectoría Académica	5	2	7	2,27%
IDEXUD		6	6	1,95%
División de Recursos Humanos		6	6	1,95%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	5		5	1,62%
Sección Tesorería	3	1	4	1,30%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2	2	4	1,30%
Centro de Bienestar Institucional	2	2	4	1,30%
Decanatura Facultad de Ingeniería	2	2	4	1,30%
Oficina Asesora de Control Interno		4	4	1,30%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	3	4	1,30%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		3	3	0,97%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		3	3	0,97%
Decanatura Facultad Tecnológica		3	3	0,97%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	3		3	0,97%
Sección de Contabilidad		3	3	0,97%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		2	2	0,65%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	1	2	0,65%
Ingeniería Industrial	2		2	0,65%
Administración Deportiva	2		2	0,65%
Ingeniería de Sistemas	2		2	0,65%
Ingeniería Forestal		2	2	0,65%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2	2	0,65%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1	1	2	0,65%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	0,65%
Oficina Asesora de Sistemas	2		2	0,65%

Secretaría General	1		1	0,32%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	1		1	0,32%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1		1	0,32%
Egresados	1		1	0,32%
Oficina de Docencia		1	1	0,32%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,32%
Rectoría	1		1	0,32%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1		1	0,32%
Ingeniería Topográfica	1		1	0,32%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		1	1	0,32%
Comunicación Social y Periodismo	1		1	0,32%
Especialización en Educación en Tecnología		1	1	0,32%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,32%
Matemáticas	1		1	0,32%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1		1	0,32%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1		1	0,32%
Total general	225	83	308	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	94	33	127
Pendiente Vencida	0	318	318
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	94	351	445

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.

Ingeniería Ambiental							12,0			12,0
Instituto de Lenguas - ILUD						12,5				12,5
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			13,0							13,0
Sección Tesorería				30,0		8,0				13,5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				14,0						14,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				15,0						15,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			13,0	16,5						15,3
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			18,0	12,0		16,0				15,3
Vicerrectoría Académica	16,0		2,0	27,0		16,3				15,7
Decanatura Facultad de Ingeniería				28,0		7,0	1,0			16,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control							17,0			17,0
IDEXUD				18,3				14,0	27,0	18,3
Decanatura Facultad Tecnológica			14,0	14,0		29,0				19,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				29,0		17,0				23,0
División de Recursos Humanos				27,0		23,7	23,0			24,7
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		26,0	28,0							27,0
Ingeniería Forestal				29,0					27,0	28,0
Oficina Asesora de Control Interno				28,8						28,8
Oficina Asesora Jurídica				34,0		36,0	36,0		27,0	34,4
Especialización en Educación en Tecnología						45,0				45,0
Sección de Contabilidad				199,0		142,0	186,0			175,7
Total general	21,0	26,0	13,2	4,8	31,0	18,3	18,9	12,0	22,0	8,3

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 mayo de 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho punto tres días (8) días y siete (7) horas. En relación al mes anterior (abril de 2021), el presente mes disminuyó el tiempo promedio de gestión en tres (3) días el término de respuesta.

Para el mes de mayo 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 (abril 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

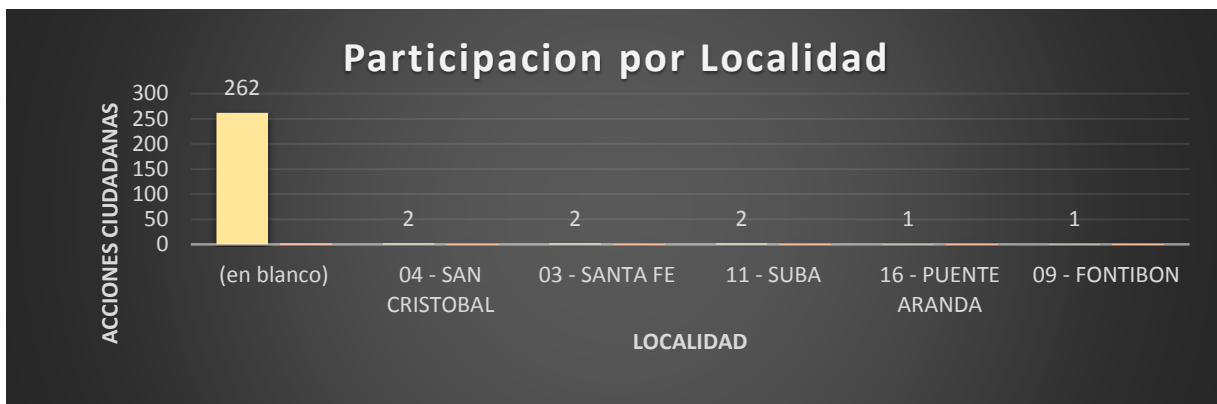
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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 mayo del presente año, tan solo ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y doscientos sesenta y seis (262) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 97,1%.

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 trece (13) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 4,8% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y fue el de mayor participación seguido por el estrato cuatro (4), dos (2) y uno (1). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 95,2%, 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 doscientas setenta (270) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2021, doscientas sesenta y seis (266) acciones ciudadanas representadas en el 98,5% correspondieron a

“Persona Natural”, (3) acciones representadas en el 1,5% correspondieron a tres (3) 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 mayo 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 trescientas setenta y dos (372), más doscientos setenta (270) acciones recibidas y registradas en mayo, para un total de seiscientos cuarenta y dos (642) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento noventa y siete (197) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 30,68%.
- 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. (mayo 2021)
- El siguiente periodo de junio 2021, inicia con un total de cuatrocientos cuarenta y cinco (445) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; trescientas cincuenta y un (351) de periodos anteriores, de las cuales trescientas dieciocho (318) se encuentran en estado vencido y treinta y tres (33) peticiones en estado de pendientes en términos y, noventa y cuatro (94) acciones ciudadanas del mes de mayo pendiente en términos.