



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 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

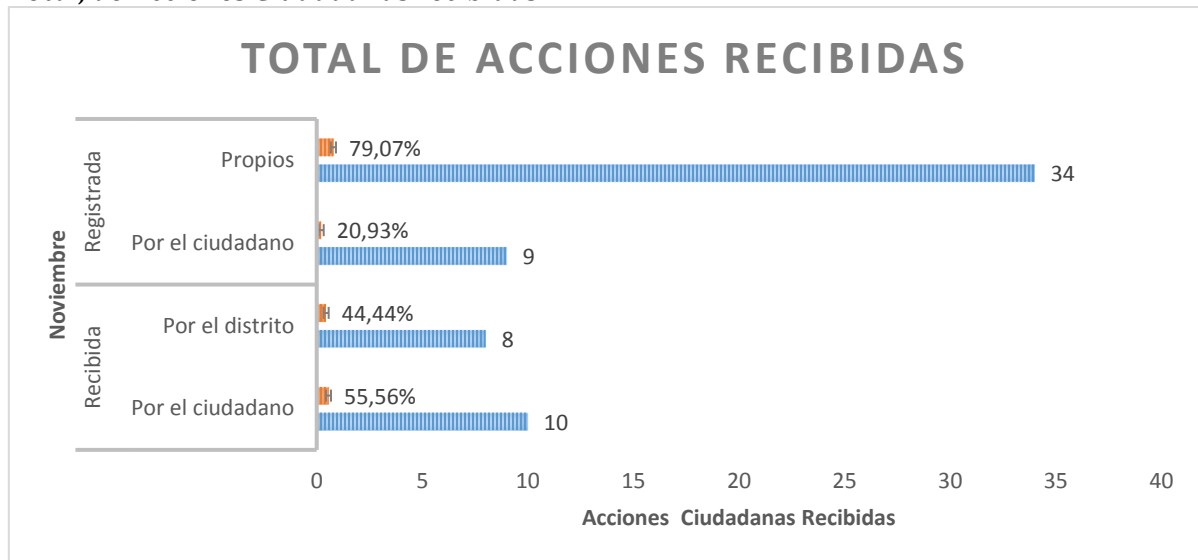
1.	TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.	3
3.	TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5.	TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.	6
6.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7.	ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.	6
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.	9
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.	12
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	12
11.	CALIDAD DEL REQUERENTE	13
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de noviembre de 2020 se registraron y recibieron un total de sesenta y un (61) 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 treinta y cuatro (34) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diecinueve (19) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y ocho (8) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



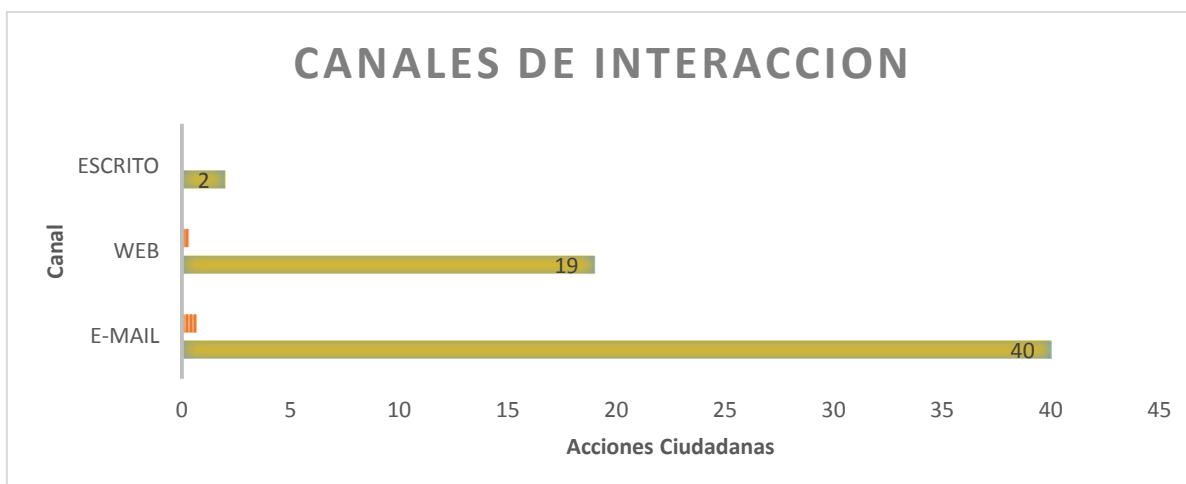
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 65,57%, seguido por el canal web con un 31,15% y por último el canal escrito con el 3,28% 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 principal de interacción de la comunidad universitaria y ciudadanía general con la Institución.

Grafico 2:

Canales de interacción.



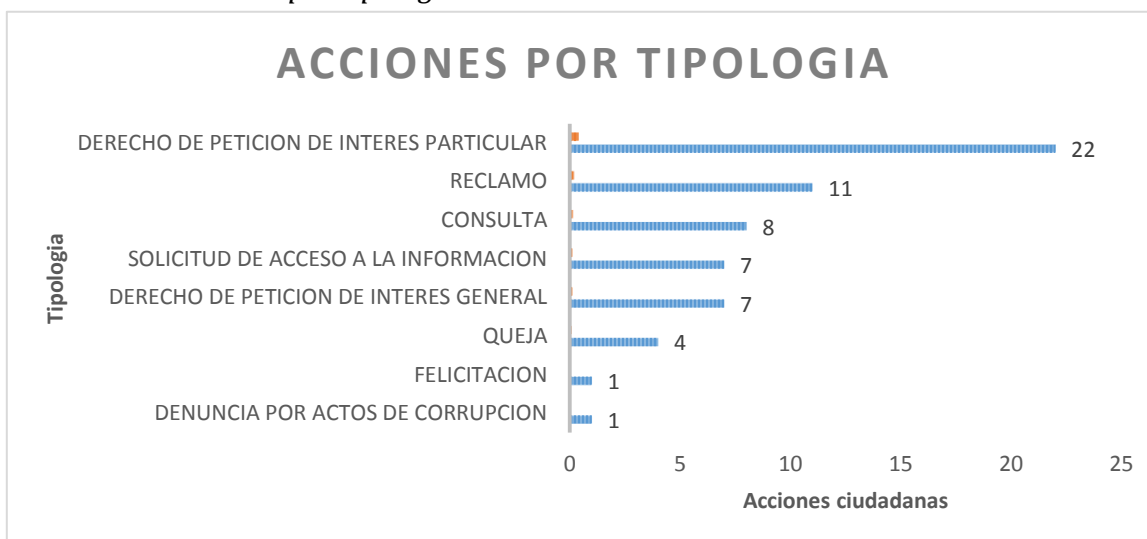
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de noviembre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 36,07%, Reclamo 18,03%, Consulta 13,11%, Solicitud de acceso a la información y Derecho de Petición de Interés General 11,48% cada una, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 6,56%.

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 noviembre de 2020 el subtema más representativo fue: “Administración del Talento Humano y Contratación” con el 16,4%, debido a algunos inconvenientes que tuvo

la División de Recursos Humanos para efectuar el pago de nómina en el periodo, el segundo tema de mayor relevancia fue “Traslado a Entidades distritales” con una participación del 11%, dado que la Institución recibió peticiones direccionadas a otras instituciones de educación, para la cual la UDFJC no tiene competencia para dar respuesta, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 8,2%.

Es menester resaltar que el 11% correspondiente a siete (7) acciones ciudadanas en las cuales no se refleja la clasificación correspondiente al subtema, se presentó debido a que estas acciones fueron registradas en los últimos días del mes y a la fecha de corte no se encontraban con la correspondiente clasificación.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Administración del talento humano y contratación	10
Traslado a entidades distritales	7
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	5
(En blanco)	8
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	4
Veedurías ciudadanas	3
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	3
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	2
Calidad del servicio	2
Hurto de bienes	2
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	2
Reingresos y transferencias	1
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	1
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	1
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	1
Contratación bienes y servicios	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Cursos de idiomas y educación no formal	1
Reclamo de datos habeas data	1
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Total general	61

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

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

Se presentaron ocho (8) traslados por no competencia, tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia la Secretaria de Educación del Distrito y Secretaria del Hábitat.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria De Educación. No. 3175462020, 3213982020 3221762020 3222042020 3229442020 3273242020 3314742020	Secretaria Del Hábitat No.3094422020
---------------------------------	--	---

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentaron tres (3) peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de noviembre 2020, con los radicados N° 3276602020, 3094422020, 3239122020 registradas propiamente por la ciudadanía.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de noviembre cerró con un total de ciento treinta y un (131) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	17	42	59
Gestión extemporánea	0	72	72
TOTAL GESTIONADAS	17	114	131

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 noviembre, se gestionaron oportunamente diecisiete (17) acciones ciudadanas, y treinta y cinco (35) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 27,86% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron cuarenta y cuatro (44) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de diciembre.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó el cierre oportuno de cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas y setenta y dos (72) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea; con ciento ochenta y siete (187) cierres por respuesta definitiva, para un total de ciento catorce (114) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las ciento cuarenta (140) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores más tres (3) peticiones con número de radicado 2968322020, 3032052020, 3052352020 también de periodos anteriores; de la cual no se evidencio su existencia en el reporte mensual de octubre que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Octubre”, mientras que, en el reporte mensual de noviembre si se evidencian estos números de radicados como perteneciente 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 sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co, solicitando soporte a los reportes mensuales de octubre y noviembre 2020, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de tres (3) peticiones, que no se evidenciaron en el reporte del mes de octubre pero si se evidencian en el reporte del mes de noviembre como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

Por lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores es de ciento cuarenta y tres (143) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones anteriores durante el mes de noviembre de (114/143) equivalente al 79,72%.

Para el mes de noviembre, veintinueve (29) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (octubre hacía meses anteriores).

Tabla 4:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	2	106	108	48,65%
Vicerrectoría Académica		13	13	5,86%
Centro de Bienestar Institucional	3	9	12	5,41%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	2	6	8	3,60%
Oficina Asesora de Control Interno	3	4	7	3,15%
División de Recursos Humanos		6	6	2,70%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	4	1	5	2,25%
Oficina Asesora Jurídica		5	5	2,25%

Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	5	5	2,25%	
Instituto de Lenguas - ILUD	3	3	1,35%	
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3	1,35%	
Artes Plásticas y Visuales	3	3	1,35%	
Oficina Asesora de Planeación y Control	2	1	3	1,35%
División de Recursos Físicos	3	3	1,35%	
Rectoría	2	1	3	1,35%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,35%
Licenciatura en Química	2	2	0,90%	
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	1	2	0,90%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	2	2	0,90%	
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	2	0,90%
Sección de Compras	1	1	0,45%	
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	1	0,45%	
Especialización en Avalúos	1	1	0,45%	
Ingeniería Electrónica	1	1	0,45%	
IDEXUD	1	1	0,45%	
Artes Musicales	1	1	0,45%	
Arte Danzaría	1	1	0,45%	
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	0,45%	
División de Recursos Financieros	1	1	0,45%	
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0,45%	
Ingeniería Eléctrica	1	1	0,45%	
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1	0,45%	
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	1	0,45%	
Sección Tesorería	1	1	0,45%	
Ingeniería de Sistemas	1	1	0,45%	
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1	1	0,45%	
Defensor del Ciudadano	1	1	0,45%	
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1	1	0,45%	

Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1	1	0,45%	
Secretaria General	1	1	0,45%	
Ingeniería Forestal	1	1	0,45%	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	1	0,45%	
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1	1	0,45%	
Sección Biblioteca	1	1	0,45%	
Total general	35	187	222	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	44	22	66
Pendiente Vencida	0	7	7
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	44	29	73

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	Total general
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1,0			2,5		2,0		1,8
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales						2,0		2,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil				2,0				2,0
Sección de Compras						2,0		2,0
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB				4,0				4,0

Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos				4,0				4,0
Artes Musicales				4,0				4,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			5,0	4,0				4,5
División de Recursos Financieros				5,0				5,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo				7,0	2,0	7,0		5,3
Instituto de Lenguas - ILUD	6,5					4,0		5,7
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana						6,0		6,0
Rectoría			2,0	1,0	18,0			7,0
División de Recursos Físicos			7,0	6,0		8,0		7,0
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente			7,0					7,0
Ingeniería de Sistemas				8,0				8,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				11,0		5,0		9,0
Sección Biblioteca		10,0						10,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				12,0				12,0
Centro de Bienestar Institucional			13,0	21,0	20,0		6,0	12,1
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				13,0				13,0
Arte Danzaría				13,0				13,0
Especialización en Avalúos			13,0					13,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			13,0					13,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control				13,5				13,5
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		16,0						16,0
Oficina Asesora de Control Interno		19,5	16,3	29,0		3,0		17,1
Sección Tesorería						18,0		18,0
Ingeniería Forestal							19,0	19,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				22,8				22,8
División de Recursos Humanos				27,0		18,0		24,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción							27,0	27,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				29,8				29,8
IDEXUD		31,0						31,0
SEGUIMIENTO PQRS	42,5	34,0	35,1	37,5	43,0	29,8	24,1	33,6
Ingeniería Electrónica				35,0				35,0
Decanatura Facultad Tecnológica				36,0				36,0
Oficina Asesora Jurídica				37,4				37,4

Licenciatura en Química				22,0	58,0			40,0
Vicerrectoría Académica			50,0	40,7		41,0		41,5
Ingeniería Eléctrica				47,0				47,0
Defensor del Ciudadano				48,0				48,0
Artes Plásticas y Visuales			64,0			73,5		70,3
Secretaría General				73,0				73,0
TOTAL GENERAL	16,7	21,7	22,9	30,6	33,8	25,9	19,5	19,3

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 noviembre de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diecinueve (19) días y siete (7) horas; en relación al mes anterior (octubre de 2020), el presente mes aumento en promedio el tiempo de gestión en seis (6) días y cinco (5) horas el termino de respuesta.

Para el mes de noviembre 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 (octubre de 2020) pasando de cinco (5) dependencias a doce (12) dependencias que vencieron términos de respuesta, así mismo la dependencia que más tardo en responder fue el proyecto curricular de Artes Plásticas y Visuales con 73,5 días.

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 Secretaría 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

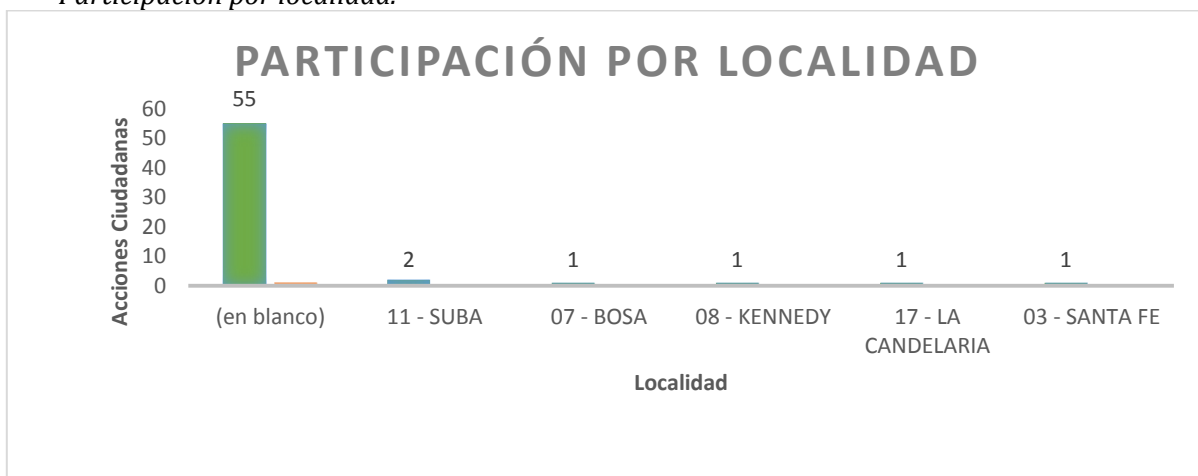
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de noviembre del presente año, tan solo seis (6) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y cincuenta y cinco (55) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 90,1%.

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 ocho (8) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 13,1% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) fue el de mayor participación seguido por el estrato uno (1) y el estrato tres (3). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 86,89%, 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 sesenta y un (61) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de noviembre 2020, cincuenta y siete (57) acciones representadas en el 93,44% corresponden a “Persona Natural”, y el 6,55% correspondiente a cuatro (4) ciudadanos se registraron como “Anónimo”.

Grafico 6:

Acciones ciudadanas por tipo de persona.



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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el periodo de noviembre referente al mes anterior, disminuyo en un 28% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cuarenta y tres (143), (ver inconsistencia reporte de gestión de peticiones noviembre capítulo 7) más sesenta y un (61) acciones recibidas y registradas en noviembre, para un total de doscientas cuatro (204) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento treinta y una (131) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 64,2%.
- Debido al aumento de peticiones gestionadas durante el mes de noviembre (porcentaje de gestión octubre: 39,4%), se puede concluir que esto afecto el tiempo promedio de respuesta de las peticiones aumentándolo a seis (6) días y cinco (5) horas, frente al mes anterior de octubre, no obstante, se reconoce la diferencia positiva en la gestión de peticiones para su cierre oportuno.
- 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, las peticiones pendientes al corte del mes y disminuido la gestión de peticiones del periodo actual, ingresadas durante el mismo periodo. (noviembre)
- El siguiente periodo inicia con un total de setenta y tres (73) acciones ciudadanas pendientes por gestionar; veintinueve (29) de periodos anteriores y cuarenta y cuatro (44) del mes de noviembre.