



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 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".

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..."

Resolución 204 de 2021, Rectoría UDFJC, "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones".

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

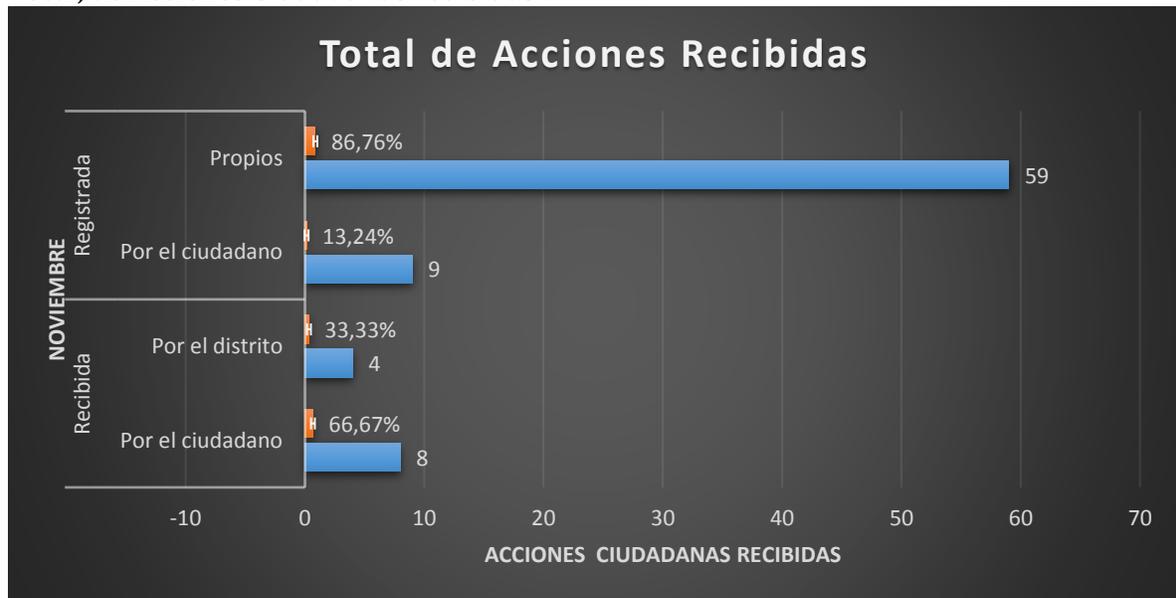
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de noviembre de 2021 se registraron y recibieron un total de ochenta (80) 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 cincuenta y nueve (59) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diecisiete (17) 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.



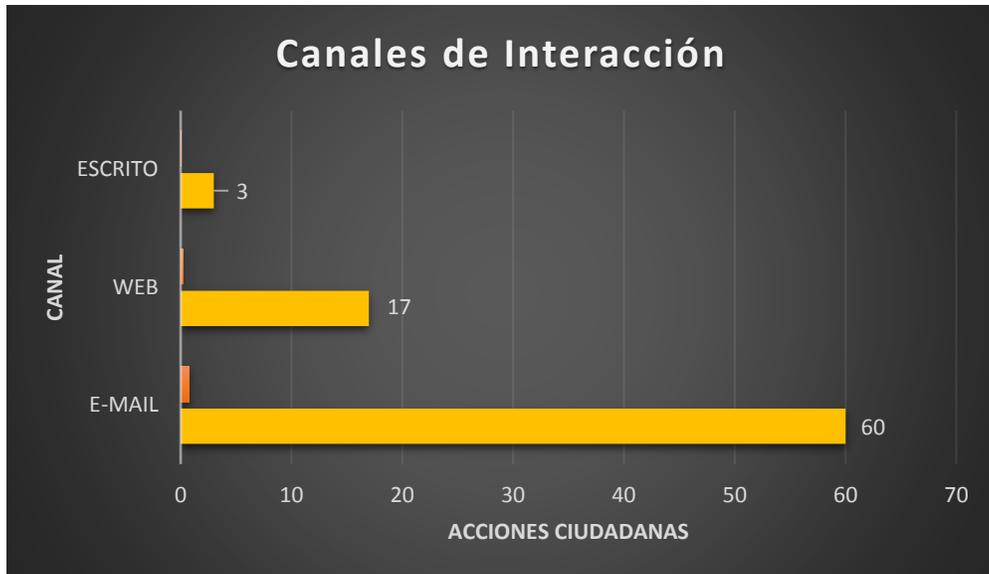
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 75%, seguido por el canal web con un 21,25%, y en menor proporción, el canal escrito con el 3,75% 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.

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: 37,50%, Reclamo: 33,75%, Solicitud de Acceso a la Información: 12,50%, Queja: 6,25% y Derecho de Petición de Interés General: 3,75%, Consulta y Denuncia por actos de Corrupción con un 2,50% y por ultimo sugerencia: 1,25% de participación.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 34%, debido a los procesos académicos que durante noviembre se adelantaron de cierre de semestre y demás procesos académicos como grados, inscripción de materias, renovación de matrícula, generación de recibos de pago entre otros, los segundos temas de mayor relevancia fueron: “Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales”, “Inscripciones matriculas cursos de idiomas”, “Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación”, “Duplicado actas de grado diplomas documentos” y “Pagos “ con una participación de 3,75%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 2,5%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de tramites	27
(En blanco)	19
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	3
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	3
Duplicado actas de grado diplomas documentos	3
Pagos	3
Ilud administrativo	2
Temas pensionales	2
Talento humano	2
Pagos nomina	2
Varios	2
Reclamo de datos habeas data	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Contrataciones - cps	1
Certificaciones reportes etc.	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Participación ciudadana - comunidad universitaria	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Presunta persecución estudiantil	1
Total general	80

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

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

No se presentaron peticiones trasladadas por competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una (1) petición: 3714312021 clasificada por el ciudadano con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de noviembre de 2021.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de noviembre de 2021 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	9	49	58
Gestión extemporánea	0	11	11
TOTAL GESTIONADAS	9	60	69

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 nueve (9) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y seis (46) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 11,25% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y un (71) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de diciembre de 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de cuarenta y nueve (49) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de once (11) acciones ciudadanas, y un total de ciento veintiocho (128) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe octubre 2021), quedaron pendientes ciento un (101) acciones ciudadanas, más una (1) petición con número de radicado: 3532372021 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 evidencia este número de radicado como

perteneciente al periodo anterior y que de igual manera es el insumo base para elaborar el presente informe. Es decir que realmente del periodo anterior (octubre) quedaron ciento dos (102) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que fue una petición registrada en el mes de octubre por la ciudadanía u otras entidades y hasta noviembre fue trasladada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el mes de noviembre que esta petición se ve reflejada en el reporte de gestión de peticiones de noviembre remitido por la la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento dos (102) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 60/102 equivalente al 58,8%.

Para el mes de noviembre de 2021, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (octubre hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	10	54	64	36,78%
Defensor del Ciudadano		9	9	5,17%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	2	7	9	5,17%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	4	4	8	4,60%
División de Recursos Humanos		8	8	4,60%
Secretaria General	1	6	7	4,02%
IDEXUD		5	5	2,87%
Ingeniería Electrónica	4		4	2,30%
Oficina Asesora de Control Interno		4	4	2,30%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	3		3	1,72%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3		3	1,72%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2	1	3	1,72%
Oficina Asesora de Sistemas	3		3	1,72%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	1,72%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	2	3	1,72%
Centro de Bienestar Institucional	1	2	3	1,72%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	2	3	1,72%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	1,15%

Vicerrectoría Académica		2	2	1,15%
Sección Tesorería	2		2	1,15%
Oficina Asesora de Planeación y Control		2	2	1,15%
Sección Biblioteca	2		2	1,15%
Oficina Asesora Jurídica		2	2	1,15%
Ingeniería Industrial	2		2	1,15%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		2	2	1,15%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	0,57%
Planes TIC-UD	1		1	0,57%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,57%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		1	1	0,57%
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET		1	1	0,57%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	0,57%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,57%
Ingeniería Ambiental	1		1	0,57%
Maestría en Educación		1	1	0,57%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		1	1	0,57%
Ingeniería Topográfica		1	1	0,57%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	0,57%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	1		1	0,57%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	0,57%
Rectoría		1	1	0,57%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		1	1	0,57%
Total general	46	128	174	100,00%

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

Tabla 4:
Acciones Ciudadanas Pendiente al Corte.

TIPO DE PENDIENTE	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Pendiente en Términos	71	28	99
Pendiente Vencida	0	14	14
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	71	42	113

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

Tabla 5:

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	Total general
Instituto de Lenguas - ILUD						21,5			21,5
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control				22,0					22,0
Secretaría General			25,5	30,0			9,5		22,9
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería				27,0		16,0			23,3
Oficina Asesora de Control Interno			25,0	27,0			19,0		24,5
SEGUIMIENTO PQRS			22,0	28,3	28,0	23,7	14,9	51,0	24,9
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación						25,0			25,0
División de Recursos Humanos		27,0		28,0		27,7			27,8
IDEXUD				36,3		28,0		16,0	30,6
Defensor del Ciudadano				32,8	23,0	28,5			30,8
Oficina Asesora Jurídica				31,5					31,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano				39,0		29,0			34,0
Rectoría			56,0						56,0
Total general	16,0	27,0	21,8	24,4	14,8	18,4	12,8	33,5	20,5

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de veinte (20) días y doce (12) horas. En relación al mes anterior (octubre de 2021), el presente mes aumento mínimamente el tiempo promedio de gestión en veinte (20) horas el término de respuesta.

Para el mes de noviembre disminuyó 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 (octubre de 2021), pasando de ocho (8) dependencias que

incidieron en el vencieron de términos de respuesta a seis (6) dependencias.

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 6:

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 noviembre del presente año, tan solo diez (10) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y setenta (70) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 87,5%.

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 once (11) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 13,75% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) fue el de mayor participación, seguido por los estratos cuatro (4) y tres (3). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 86,25%, 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 REQUIRENTE

Del total de ochenta (80) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2021, setenta y cuatro (74) acciones ciudadanas representadas en el 92,5% correspondieron a “Persona Natural” y seis (6) acciones representadas en el 6,5% correspondió a 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 noviembre referente al mes anterior, disminuyo en un 8% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento dos (102), más ochenta (80) acciones recibidas y registradas en noviembre, para un total de ciento ochenta y dos (182) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron sesenta y nueve (69) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 37,9%.
- 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. (noviembre 2021). El promedio de términos en la gestión de peticiones fue de 20,5 días.
- El siguiente periodo de noviembre 2021, inicia con un total de ciento trece (113) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; cuarenta y dos (42) de periodos anteriores, de las cuales catorce (14) se encuentran en estado vencido y veintiocho (28) peticiones en estado de pendientes en términos y, setenta y un (71) acciones ciudadanas del mes de noviembre pendiente en términos.
- En el periodo informado, la tipología más frecuente en la interposición de acciones ciudadanas fue “Derecho de Petición de Interés Particular”, el subtema con mayor participación fue “Gestión de Tramites”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”.