



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 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

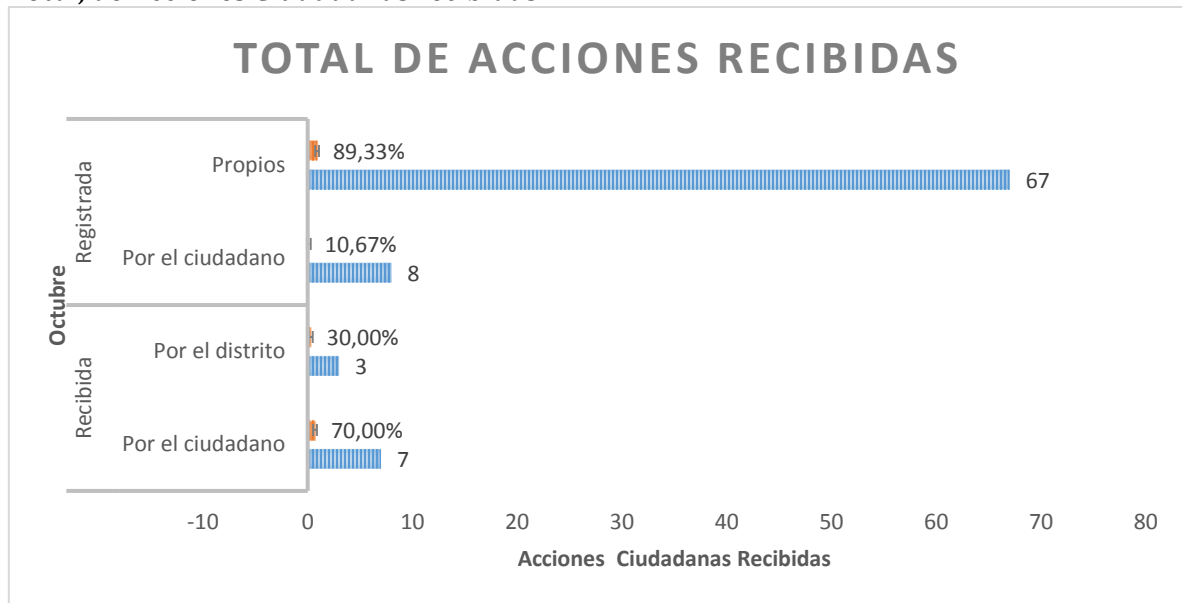
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	10
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO.....	13
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	13
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	14
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de octubre de 2020 se registraron y recibieron un total de ochenta y cinco (85) 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 siete (67) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, quince (15) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y tres (3) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



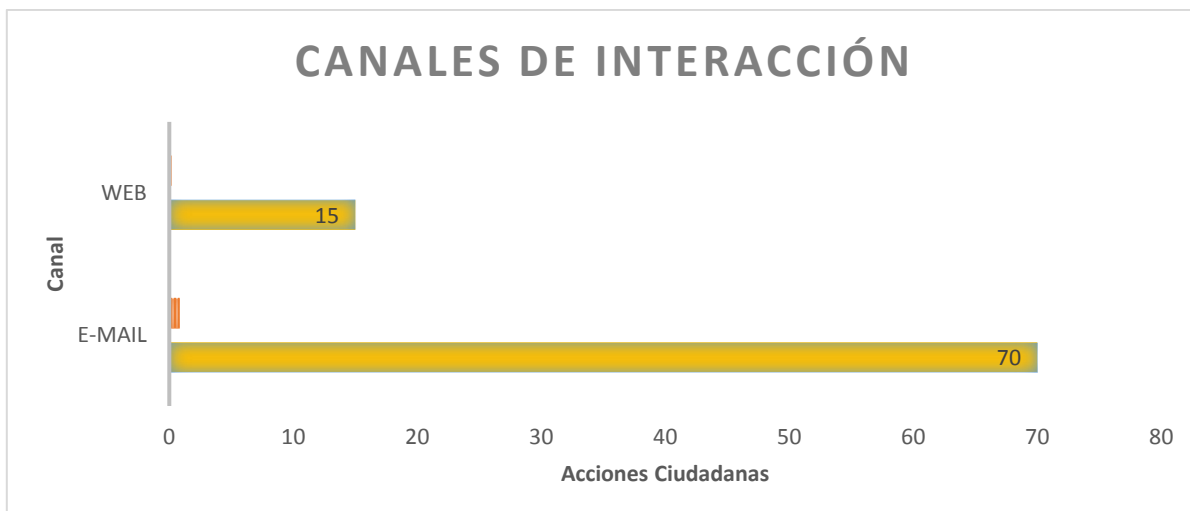
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 82,35 %, seguido por el canal web con un 17,65 % 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.

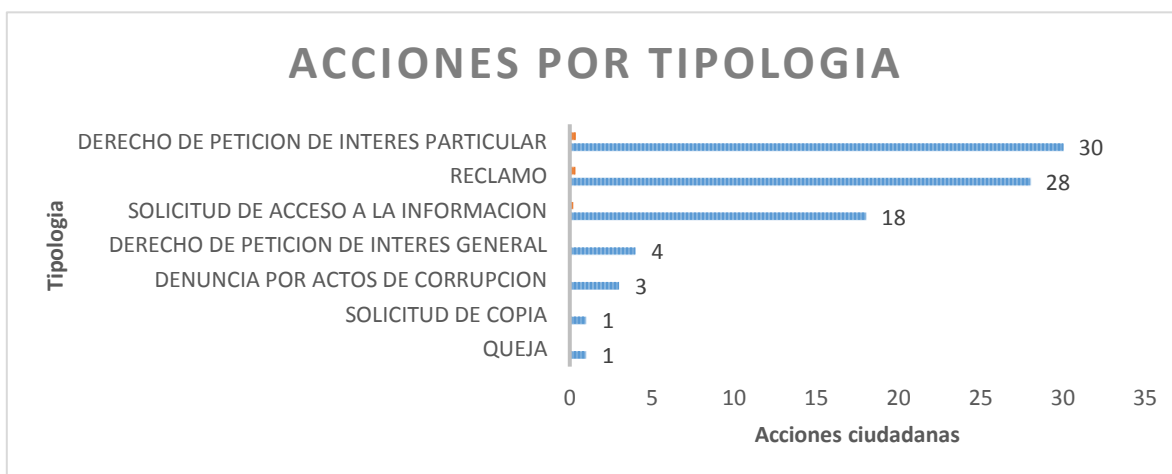


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de octubre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 35,29%, Reclamo 32,94%, Solicitud de información 21,18% Derecho de petición de interés General 4,71%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 3,53%.

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 octubre de 2020 el subtema más representativo fue: “Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte” con el 16,5%, debido

al inicio de clases de pregrado del semestre 2020- III y las inscripciones que se llevan a cabo durante este periodo para aprobación de bonos de apoyo alimentario, reliquidación de matrícula y demás servicios del Centro de Bienestar Institucional, el segundo tema de mayor relevancia fue “Administración del Talento Humano y contratación” con una participación de 12% por temas de reclamación en la solicitud de certificaciones, tramites pensionales y demás temas propios de la División de Recursos Humanos, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 8%.

Es menester resaltar que el 9% correspondiente a ocho (8) 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
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	14
Administración del talento humano y contratación	10
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	7
Calidad del servicio	6
Hurto de bienes	5
Veedurías ciudadanas	4
(En blanco)	8
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	3
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	3
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	3
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	3
Traslado a entidades distritales	3
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi condor correo institucional sistema de información	2
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	2
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	2
Acoso (laboral estudiantil y sexual)	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Agresión (física y psicológica)	1
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	1
Reingresos y transferencias	1
Aplazamiento o cancelación de semestre	1

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

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

Se presentaron tres (3) traslados por no competencia, tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha, hacia la Secretaria de Educación del Distrito, Secretario General y Secretaria del Hábitat quien tiene la competencia pertinente para resolver dichas peticiones.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria De Educación. No. 2867902020	Secretaria General No. 842122020	Secretaria Del Hábitat No.2940892020
---------------------------------	---	--	--

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 octubre 2020, con los radicados N° 2763882020, 2880882020, 2896682020, registradas propiamente por la ciudadanía.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de octubre cerró con un total de noventa y un (91) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	15	18	33
Gestión extemporánea	0	58	58
TOTAL GESTIONADAS	15	76	91

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 octubre, se gestionaron oportunamente quince (15) acciones ciudadanas, y sesenta y siete (67) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 17,64 % de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas en el mismo periodo,

por otra parte quedaron setenta (70) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de noviembre.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de octubre se realizó el cierre oportuno de dieciocho (18) acciones ciudadanas y cincuenta y ocho (58) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea (con ciento sesenta (160) cierres por respuesta definitiva) para un total de setenta y seis (76) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las ciento cuarenta y cinco (145) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores más una (1) petición con número de radicado 2599412020 también de periodos anteriores; de la cual no se evidencio su existencia en el reporte mensual de septiembre que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Septiembre”, mientras que en el reporte mensual de octubre 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.

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 septiembre y octubre 2020, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de una (1) petición que no se evidencio en el reporte del mes de septiembre pero si se evidencia en el reporte del mes de octubre como petición perteneciente a periodos anteriores.

Por lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores es de ciento cuarenta y seis (146) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones anteriores durante el mes de octubre de (76/146) equivalente al 52%.

Para el mes de octubre, setenta (70) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (septiembre hacía meses anteriores).

Tabla 4:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS		68	68	29,96%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	12	6	18	7,93%
Centro de Bienestar Institucional	9	5	14	6,17%
Vicerrectoría Académica		13	13	5,73%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	5	7	3,08%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	4	6	2,64%

División de Recursos Humanos	1	4	5	2,20%
Decanatura Facultad de Ingeniería	4	1	5	2,20%
IPAZUD		5	5	2,20%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	4	5	2,20%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	2	3	5	2,20%
Rectoría	4	1	5	2,20%
IDEXUD		4	4	1,76%
División de Recursos Físicos	4		4	1,76%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	2	2	4	1,76%
Oficina Asesora de Control Interno		3	3	1,32%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	2	3	1,32%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	2	3	1,32%
Ingeniería Eléctrica	2		2	0,88%
Licenciatura en Química	1	1	2	0,88%
Secretaría General		2	2	0,88%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		2	2	0,88%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	1	2	0,88%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	2		2	0,88%
Maestría en Pedagogía de la Lengua Materna		2	2	0,88%
Red de Datos UDNET	1	1	2	0,88%
Oficina Asesora Jurídica		2	2	0,88%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		2	2	0,88%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		2	2	0,88%
Sección Biblioteca		1	1	0,44%
Arte Danzaría	1		1	0,44%
Sección de Compras		1	1	0,44%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	1		1	0,44%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB	1		1	0,44%
Academia Luis A. Calvo		1	1	0,44%
Maestría en Manejo Uso y Conservación del Bosque		1	1	0,44%
Oficina Asesora de Sistemas	1		1	0,44%

Licenciatura en Física	1	1	0,44%	
Comunicación Social y Periodismo	1	1	0,44%	
Administración Deportiva	1	1	0,44%	
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	1	0,44%	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	1	0,44%	
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1	1	0,44%	
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	0,44%	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1	1	0,44%	
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0,44%	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0,44%	
Licenciatura en Biología	1	1	0,44%	
Ingeniería de Sistemas	1	1	0,44%	
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	1	1	0,44%	
Sección Tesorería	1	1	0,44%	
Ingeniería Industrial	1	1	0,44%	
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1	1	0,44%	
Especialización en Avalúos	1	1	0,44%	
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1	1	0,44%	
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	0,44%	
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	1	0,44%	
Total general	67	160	227	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	70	36	106
Pendiente Vencida	0	34	34
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	70	70	140

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	Felicitación	Total General
Ingeniería de Sistemas						1,0			1,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS				1,0					1,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo						1,0			1,0
Sección Tesorería							1,0		1,0
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				1,0					1,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB				1,0		2,0			1,5
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería						2,0			2,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2,0							2,0
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos						2,0			2,0
Administración Deportiva				2,0					2,0
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB				3,0					3,0
Arte Danzaría				3,0					3,0
Red de Datos UDNET						4,5			4,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano		3,0	3,0	4,3		12,3	2,0		4,6
Rectoría		8,5	6,0	1,0					5,0
Oficina Asesora de Sistemas				5,0					5,0
Academia Luis A. Calvo				6,0					6,0
Ingeniería Eléctrica				9,0		3,0			6,0
Licenciatura en Química						6,5			6,5
División de Recursos Físicos				6,0		7,5	5,0		6,5
Licenciatura en Física						7,0			7,0

Sección de Compras				8,0					8,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM						8,0			8,0
Ingeniería Industrial				9,0					9,0
Licenciatura en Pedagogía Infantil				7,0		11,0			9,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI						9,5			9,5
Especialización en Avalúos				10,0					10,0
Decanatura Facultad Tecnológica		11,0							11,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción				2,0		12,0	18,0		11,0
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana				18,0		8,0			11,3
Centro de Bienestar Institucional		6,0		11,0	24,0	9,0	3,0		11,7
Decanatura Facultad de Ingeniería			10,0	17,0		7,5			11,8
Secretaria General			12,0						12,0
Comunicación Social y Periodismo						12,0			12,0
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			23,0	5,0					14,0
Sección Biblioteca					17,0				17,0
Instituto de Lenguas - ILUD	19,0		23,0	17,0		9,0		18,0	17,2
IDEXUD			22,0	16,0					17,5
Secretaria Académica Facultad Tecnológica							18,0		18,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			26,0			20,3	7,0		19,0
Oficina Asesora de Control Interno			22,0	19,0		19,0			20,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				20,3					20,3
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática				13,0	28,0				20,5
Licenciatura en Biología						22,0			22,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			15,0	34,0		13,0	14,0		22,6
Vicerrectoría Académica	22,0		28,0	23,6	23,0		21,0		23,3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera				24,0					24,0
División de Recursos Humanos				32,0		8,0	26,0		24,8
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente				25,0					25,0
Maestría en Manejo Uso y Conservación del Bosque				26,0					26,0

Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				20,5		29,7			26,0
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						27,0			27,0
Maestría en Pedagogía de la Lengua Materna						27,5			27,5
IPAZUD					28,4				28,4
Oficina Asesora Jurídica			32,0	29,0					30,5
Seguimiento pqrs	42,0		36,3	34,7	35,7	35,5	27,8		34,4
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control						38,0			38,0
Total general	31,3	6,5	23,8	21,2	30,1	17,3	15,2	18,0	13,1

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 octubre de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de trece (13) y dos (2) horas; en relación al mes anterior (septiembre de 2020), el presente mes disminuyó los tiempos de gestión en tres (3) días y dos (2) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de octubre disminuyó 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 (septiembre de 2020) pasando de nueve (9) dependencias a cinco (5) dependencias que vencieron términos de respuesta, así mismo la dependencia que más tarde en responder fue Seguimiento PQRS.

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. actualizó 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

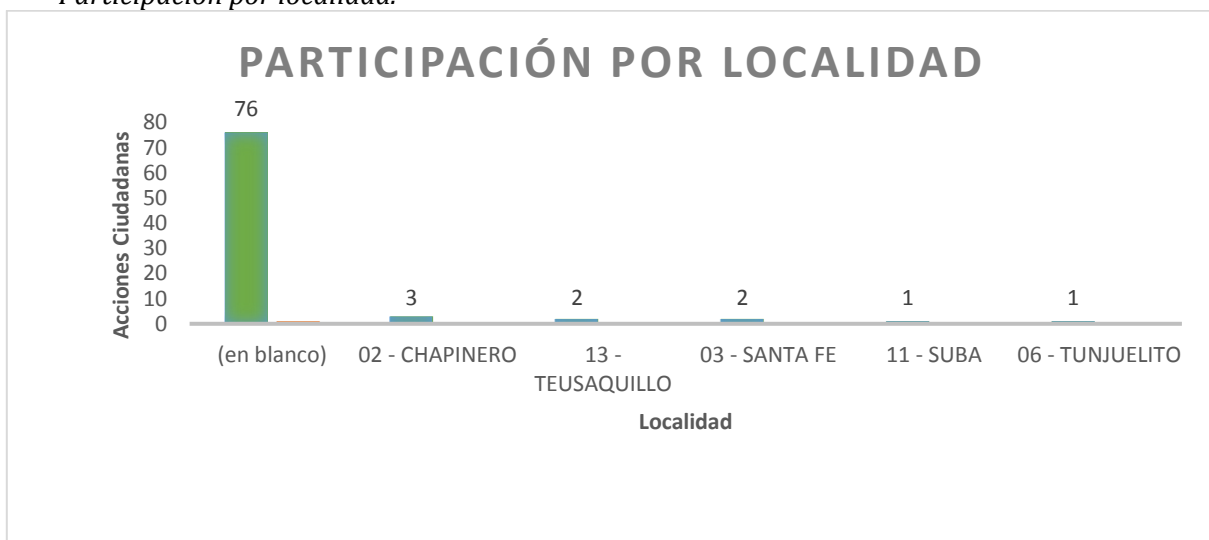
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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 octubre del presente año, tan solo nueve (9) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y setenta y seis (76) personas fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 89,4%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



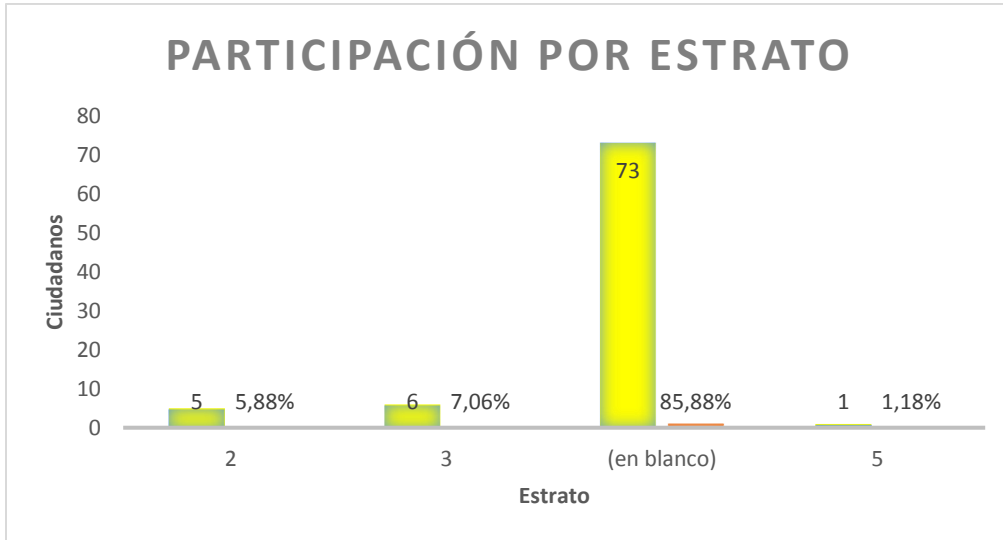
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, durante el periodo, solo doce (12) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 14,1% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) fue el de mayor participación seguido por el estrato dos (2) y el estrato (5). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 85,9%, 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 ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de octubre 2020, ochenta y tres (83) acciones representadas en el 97,65% corresponden a “Persona Natural”, y el 1,16% correspondiente a un (1) ciudadano fueron registrados como “Anónimo” y “Persona Jurídica” cada uno.

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 octubre referente al mes anterior, disminuyo en un 31% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cuarenta y seis (146), (ver inconsistencia reporte de gestión de peticiones octubre capítulo 7) más ochenta y cinco (85) acciones recibidas y registradas en octubre, para un total de doscientos treinta y un (231) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa y un (91) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 39,4%.
- Debido al porcentaje menor de peticiones gestionadas durante el mes de octubre, se puede concluir que esta gestión del 39,4% aportó a la disminución significativa de tiempo promedio de gestión de peticiones de trece (13) días, frente al tiempo de gestión de dieciséis (16) días del mes anterior de septiembre.
- 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. (octubre)
- El siguiente periodo inicia con un total de ciento cuarenta (140) acciones ciudadanas pendientes por gestionar; setenta (70) de periodos anteriores y setenta (70) del mes de octubre.