



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 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

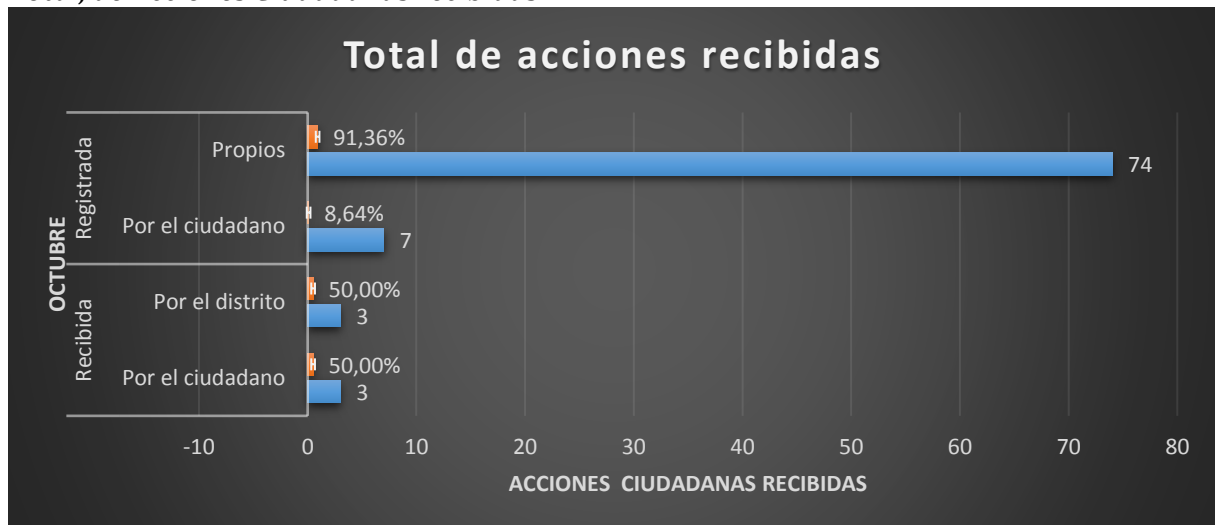
1.	TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.	3
3.	TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	4
5.	TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.	5
6.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7.	ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de octubre de 2021 se registraron y recibieron un total de ochenta y siete (87) 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 cuatro (74) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, diez (10) 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.



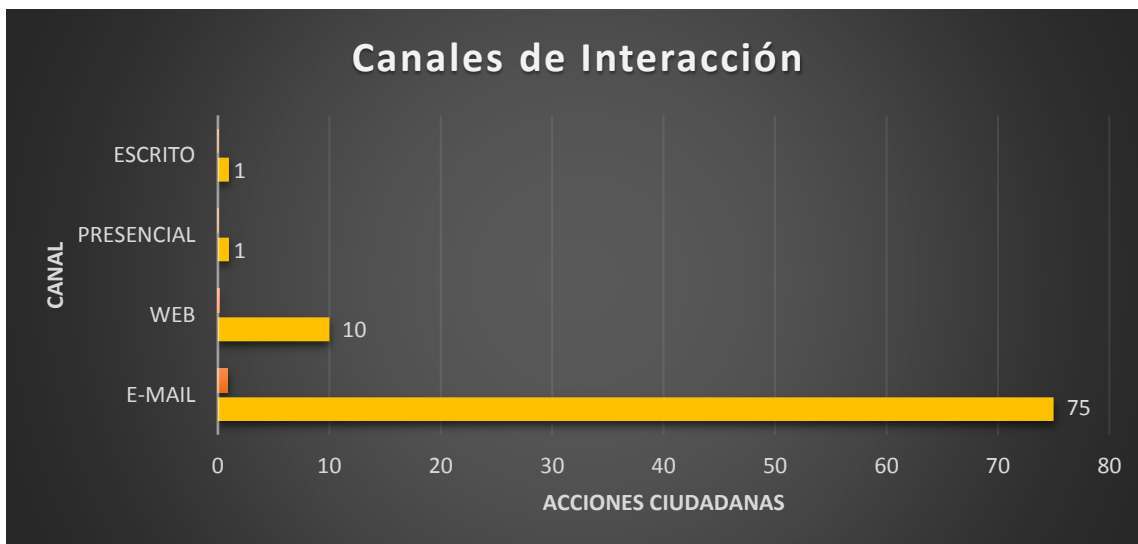
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 86,21%, seguido por el canal web con un 11,49%, y en menor proporción, el canal escrito y presencial con el 1,15% cada uno 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.



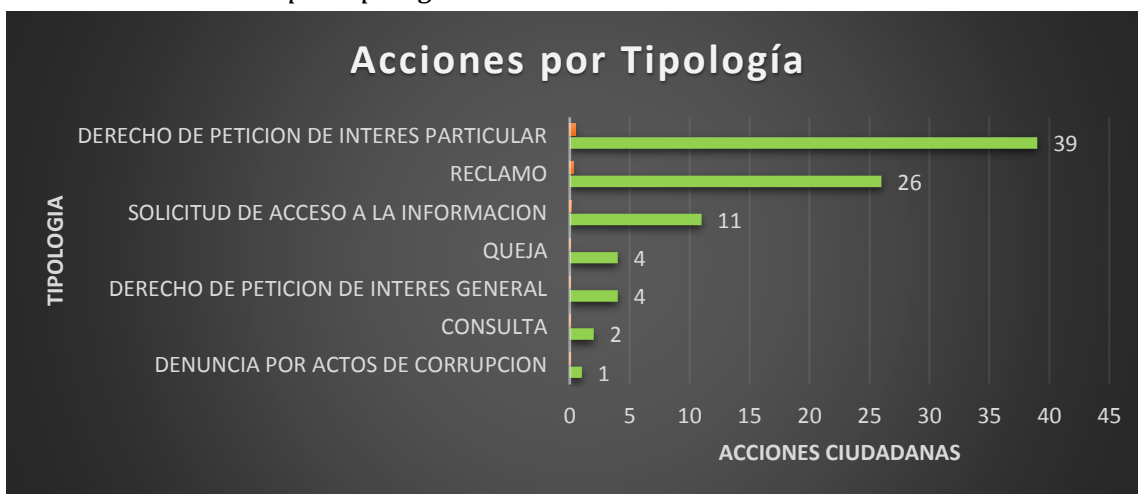
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de octubre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 44,83%, Reclamo: 29,89%, Solicitud de Acceso a la Información: 12,64%, Queja y Derecho de Petición de Interés General: 4,60%, Consulta: 2,30% y Denuncia por actos de Corrupción con un 1,15%.

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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites”

con el 31%, debido a los procesos académicos que durante octubre 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, el segundo tema de mayor relevancia fue “convenios interadministrativos” con una participación de 8%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 6%.

Tabla 1:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	ACTUAL
Gestión de tramites	27
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	7
(En blanco)	5
Participación ciudadana - comunidad universitaria	5
Inconformidades con evaluaciones y notas	4
Varios	4
Idexud	3
Duplicado actas de grado diplomas documentos	3
Certificaciones reportes etc.	3
Docentes	2
Talento humano	2
Actos administrativos	2
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	2
Temas pensionales	2
Pagos nomina	2
Becas	2
Presunto acoso sexual / violencia de genero	1
Oferta académica posgrado	1
Oferta académica pregrado	1
Gestión jurídica	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	1
Traslado a entidades distritales	1
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	1
Total general	83

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: 3377472021 clasificada por el ciudadano con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de octubre de 2021.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de octubre de 2021 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de noventa (90) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	18	51	69
Gestión extemporánea	0	21	21
TOTAL GESTIONADAS	18	72	90

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 dieciocho (18) acciones ciudadanas, y se realizaron sesenta (60) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 20,6% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de noviembre de 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de octubre se realizó la gestión oportuna de cincuenta y un (51) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de veintiún (21) acciones ciudadanas, y con ello se realizaron ciento veinte (120) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento cuatro (104) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de octubre de: 72/104 equivalente al 69,2%.

Para el mes de octubre de 2021, treinta y dos (32) 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	16	61	77	42,78%
División de Recursos Humanos	2	9	11	6,11%
Sección Tesorería	7	2	9	5,00%
IDEXUD		7	7	3,89%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	4	2	6	3,33%
Vicerrectoría Académica	2	2	4	2,22%
Oficina Asesora Jurídica		4	4	2,22%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos		4	4	2,22%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	4		4	2,22%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	3	4	2,22%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	1	3	1,67%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		3	3	1,67%
Oficina Asesora de Sistemas	2	1	3	1,67%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	2	3	1,67%
Defensor del Ciudadano		2	2	1,11%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2		2	1,11%
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET	2		2	1,11%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	2	1,11%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,11%
Egresados	2		2	1,11%
Ingeniería Eléctrica	2		2	1,11%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		2	2	1,11%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		2	2	1,11%
Centro de Bienestar Institucional	1	1	2	1,11%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		2	2	1,11%
Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación		2	2	1,11%
Sección de Compras	1		1	0,56%
Ingeniería Industrial	1		1	0,56%
Oficina Asesora de Control Interno		1	1	0,56%
Rectoría	1		1	0,56%
Maestría en Educación	1		1	0,56%

Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	1	0,56%	
División de Recursos Financieros	1	1	0,56%	
Ingeniería Electrónica	1	1	0,56%	
Secretaría General	1	1	0,56%	
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1	1	0,56%	
Artes Plásticas y Visuales	1	1	0,56%	
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	1	0,56%	
Ingeniería Forestal	1	1	0,56%	
Ingeniería de Sistemas	1	1	0,56%	
Total general	60	120	180	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	69	25	94
Pendiente Vencida	0	7	7
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	69	32	101

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
Ingeniería Industrial				1,0					1,0
Ingeniería de Sistemas				1,0					1,0
Proyecto Académico Educación en Tecnología PAET				1,5					1,5
Oficina Asesora de Sistemas				2,5			1,0		2,0
Rectoría		2,0							2,0

Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			3,0		3,0	1,0		2,5
Maestría en Educación			3,0					3,0
Ingeniería Eléctrica			4,0		4,0			4,0
División de Recursos Financieros			4,0					4,0
Ingeniería Electrónica					5,0			5,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			2,5		13,0			6,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial			6,0					6,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			7,0		6,5			6,7
Egresados		10,0				4,0		7,0
Decanatura Facultad Tecnológica					7,0			7,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática					7,0			7,0
Sección de Compras			7,0					7,0
Sección Tesorería		7,0	4,8		13,0	6,0		7,9
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			13,0	6,0				9,5
Centro de Bienestar Institucional			19,0		2,0			10,5
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	6,0		7,0	20,3		1,0		12,5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		23,0	2,0					12,5
Secretaría General					13,0			13,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			5,0		24,5	10,0		16,0
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB						19,0		19,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			19,5					19,5
SEGUIMIENTO PQRS	33,3	28,7	20,0	33,5	23,2	22,1	21,7	22,5
División de Recursos Humanos			25,3		25,0	10,5		22,5
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería			27,0			19,0		23,0
Vicerrectoría Académica			23,8					23,8
IDEXUD			27,3	31,0	31,0	19,0		26,0

Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	34,0			29,0				19,0	27,3
Oficina Asesora de Control Interno						28,0			28,0
Ingeniería Forestal			29,0						29,0
Defensor del Ciudadano				30,0					30,0
Oficina Asesora Jurídica				32,0			37,0	23,0	31,0
Artes Plásticas y Visuales					35,0				35,0
Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación	83,0					8,0			45,5
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	77,0							19,0	48,0
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos				36,0		41,0	74,5		56,5
Total general	42,9	4,5	24,7	17,1	25,0	18,7	21,2	21,0	19,7

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diecinueve (19) días y dieciséis (16) horas. En relación al mes anterior (septiembre de 2021), el presente mes aumento considerablemente el tiempo promedio de gestión en tres (3) días y dos (2) horas el término de respuesta.

Para el mes de octubre aumentó 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 (septiembre de 2021), pasando de cuatro (4) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a ocho (8) 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

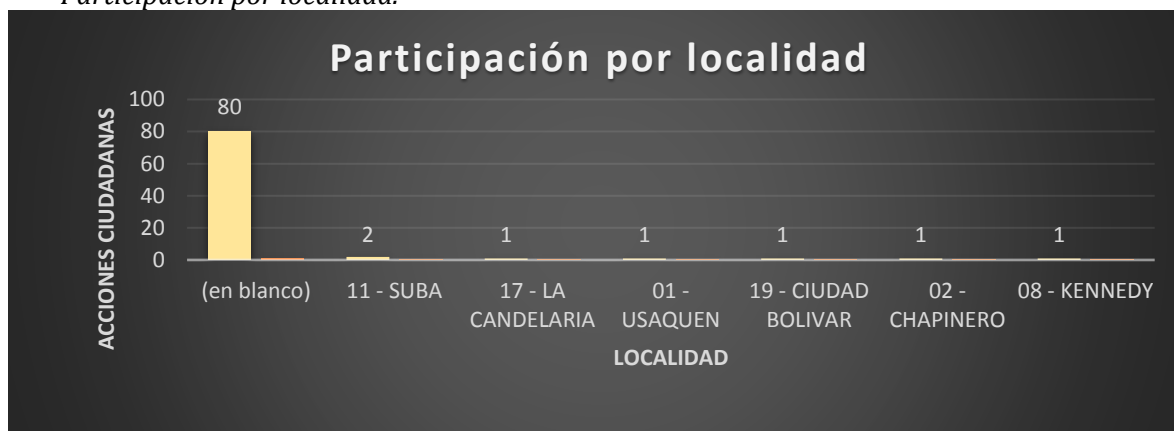
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

Del total de las acciones ciudadanas registrados a través del Sistema Bogotá Te Escucha SDQS durante el mes de octubre del presente año, tan solo siete (7) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ochenta (80) ciudadanos fueron renuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 92%.

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 siete (7) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 8% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato dos (2) y tres (3) fueron los de mayor participación, seguido por los estratos cinco (5) y seis (6). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 92%, 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 siete (87) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2021, ochenta y seis (86) acciones ciudadanas representadas en el 98,8% correspondieron a “Persona Natural” y una (1) acción representada en el 1,2% correspondió a un ciudadano registrado 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 octubre referente al mes anterior, disminuyo en un 27% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento cuatro (104), más ochenta y siete (87) acciones recibidas y registradas en octubre, para un total de ciento noventa y un (191) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron noventa (90) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 47,12%.
- 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. (octubre 2021)
- El siguiente periodo de noviembre 2021, inicia con un total de ciento un (101) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; treinta y dos (32) de periodos anteriores, de las cuales siete (7) se encuentran en estado vencido y veinticinco (25) peticiones en estado de pendientes en términos y, sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas del mes de octubre pendiente en términos.