



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS

SEPTIEMBRE 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:

*Natali Corredor Bustamante
CPS Profesional – OQRAC.*

TABLA DE CONTENIDO

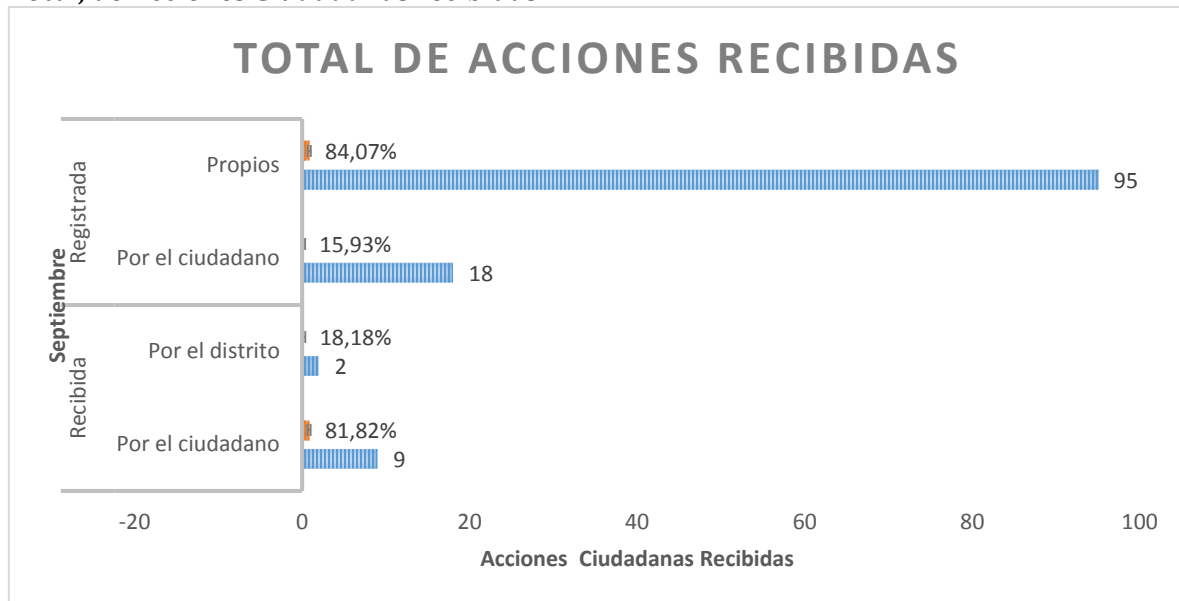
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS 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 REQUIRENTE.....	13
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de septiembre de 2020 se registraron y recibieron un total de ciento veinte cuatro (124) 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 noventa y cinco (95) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, veintisiete (27) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y dos (2) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



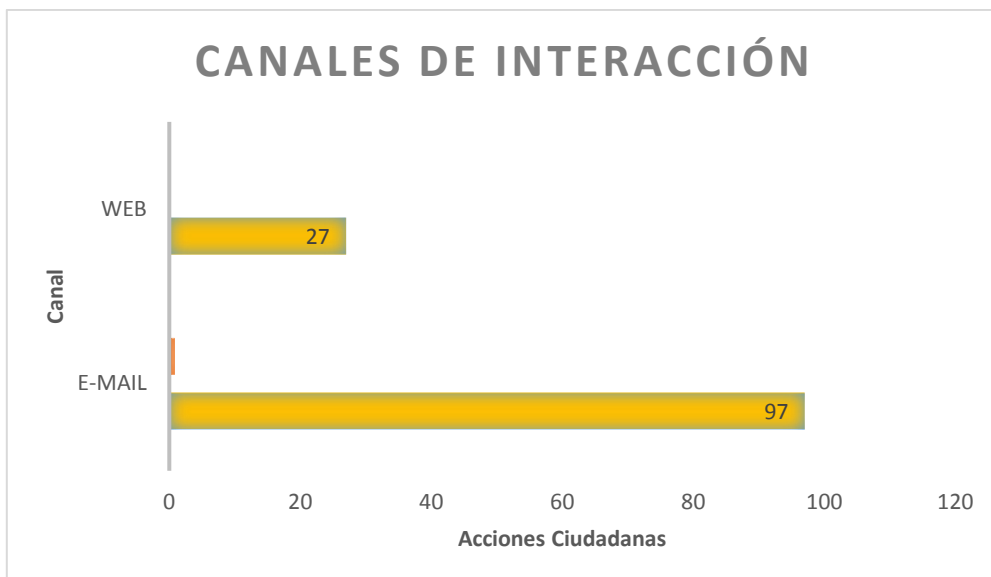
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 78,23%, seguido por el canal web con un 21,77% 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.

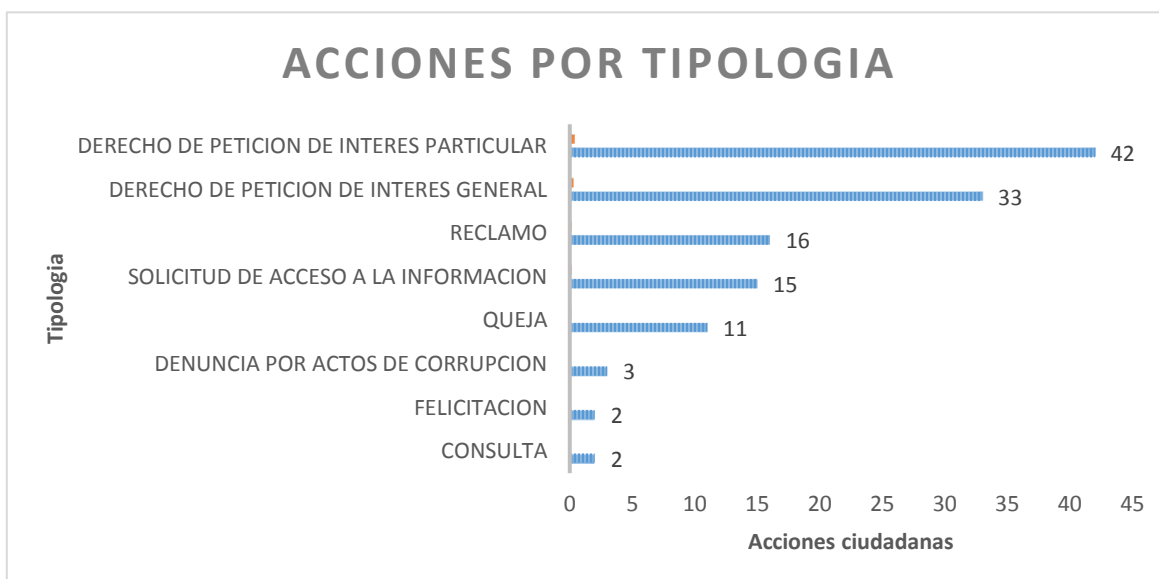


Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de septiembre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de petición de interés particular 33,87%, Derecho de petición de interés General 26,61%, Reclamo 12,90%, Solicitud de información 12,10% Queja, 8,87%, las demás tipologías obtuvieron una participación menor o igual a 2,42%.

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 septiembre de 2020 el subtema más representativo fue “Matricula de proyectos de pregrado y posgrado” con el 40%, debido a las continuas peticiones de los estudiantes de posgrados referente a alivios económicos, fraccionamiento de matrícula, y descuentos adicionales en las matriculas de posgrado para el semestre 2020 – II entre otros, impulsado por la recesión económica que ha dejado la Emergencia Sanitaria por Covid – 19, el segundo tema de mayor relevancia fue “Administración del Talento Humano y contratación” con una participación de 8,8%, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla, obtuvieron participaciones menores o iguales al 7,2%.

Es menester resaltar que el 12,9% correspondiente a dieciséis (16) 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
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	46
(En blanco)	16
Administración del talento humano y contratación	11
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	9
Reingresos y transferencias	5
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	5
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	5
Veedurías ciudadanas	4
Fallas tecnológicas de red y conectividad psi cóndor correo institucional sistema de información	3
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	3
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matricula servicio de salud y deporte	3
Cursos de idiomas y educación no formal	3
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	2
Contratación bienes y servicios	2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2
Aplazamiento o cancelación de semestre	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1
Calidad del servicio	1
TOTAL GENERAL	124

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

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

No se presentaron traslados por no competencia durante el mes de septiembre.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentaron tres (3) peticiones clasificadas con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de septiembre 2020, con los radicados N° 2324972020, 2444562020, 2528262020, registradas propiamente por la ciudadanía.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

El mes de septiembre cerró con un total de ciento cuarenta y cinco (145) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre, se gestionaron oportunamente treinta y siete (37) acciones ciudadanas, y noventa y ocho (98) cierres de respuesta definitivos, es decir que el 29,83% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron ochenta y siete (87) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante septiembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de octubre.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de septiembre se realizó el cierre oportuno de cuarenta y ocho (48) acciones ciudadanas y sesenta (60) acciones más fueron gestionadas de manera extemporánea (con doscientos seis (206) cierres por respuesta definitiva) para un total de ciento ocho (108) acciones ciudadanas cerradas.

Teniendo en cuenta las ciento sesenta y un (161) acciones ciudadanas que quedaron pendientes de periodos anteriores más cinco (5) peticiones con números de radicado 2036212020, 2073492020, 2101092020, 2186732020, 2255772020 también de periodos anteriores; de las cuales no se evidencio su existencia en el reporte mensual de agosto que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C remitió a esta Institución como insumo para elaborar el “Informe Mensual Agosto”, mientras que en el reporte mensual de septiembre si se evidencian estos números de radicado como pertenecientes 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 agosto y septiembre 2020, con el fin de validar la inconsistencia presentada en la diferencia de cinco (5) peticiones que no se

evidenciaron en el reporte del mes de agosto pero si se evidencian en el reporte del mes de septiembre como peticiones pertenecientes a periodos anteriores.

En el reporte de septiembre como pertenecientes a periodos anteriores resulta un total de ciento sesenta y seis (166) peticiones al corte del mes de agosto, lo que arroja una gestión de peticiones anteriores durante el mes de septiembre de 65%.

Para el mes de octubre, cincuenta y ocho (58) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (agosto hacía meses anteriores).

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	37	48	85
Gestión extemporánea	0	60	60
TOTAL GESTIONADAS	37	108	145

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

Tabla 4:

Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
SEGUIMIENTO PQRS	1	84	85	27,96%
Secretaría General	14	51	65	21,38%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	33	3	36	11,84%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	11	12	3,95%
Centro de Bienestar Institucional	4	4	8	2,63%
Vicerrectoría Académica	2	4	6	1,97%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	2	4	6	1,97%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	4	1	5	1,64%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	2	3	5	1,64%
Sección Tesorería	2	3	5	1,64%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		5	5	1,64%
División de Recursos Humanos		5	5	1,64%
IDEXUD	1	3	4	1,32%
Oficina Asesora de Sistemas	4		4	1,32%
Oficina Asesora de Control Interno	1	2	3	0,99%

Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	3		3	0,99%
Instituto de Lenguas - ILUD	3		3	0,99%
Decanatura Facultad de Ingeniería		3	3	0,99%
Oficina Asesora Jurídica	1	2	3	0,99%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	2	1	3	0,99%
Ingeniería de Sistemas	3		3	0,99%
Sección Biblioteca		2	2	0,66%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		2	2	0,66%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	2		2	0,66%
Ingeniería Forestal		2	2	0,66%
IPAZUD		2	2	0,66%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	2	0,66%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	0,66%
Licenciatura en Pedagogía Infantil		1	1	0,33%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	1		1	0,33%
Sección de Actas Archivo y Microfilmación		1	1	0,33%
Maestría en educación para la paz		1	1	0,33%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	0,33%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	1		1	0,33%
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria		1	1	0,33%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1		1	0,33%
Rectoría	1		1	0,33%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,33%
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	1		1	0,33%
Administración Deportiva		1	1	0,33%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1		1	0,33%
Ingeniería Eléctrica	1		1	0,33%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	0,33%

Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1		1	0,33%
Ingeniería Topográfica	1		1	0,33%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1		1	0,33%
Total general	98	206	304	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	87	40	127
Pendiente Vencida	0	18	18
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	87	58	145

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	Derecho De Petición De Interés	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso a la Información	Total General
Ingeniería De Sistemas				1,0	1,0	1,0		1,0
Rectoría				1,0				1,0
Ingeniería Topográfica							1,0	1,0
Tecnología En Mecánica Industrial E Ingeniería Mecánica Por Ciclos						2,0		2,0
Licenciatura En Humanidades Y Lengua Castellana				2,0				2,0
Tecnología En Construcciones Civiles E Ingeniería Civil				3,0				3,0
Oficina Asesora De Sistemas				5,0		2,5		3,8
Licenciatura En Educación Básica Con Énfasis En Ciencias Sociales / LEBECS				7,0		1,0		4,0
Unidad De Extensión Facultad De Artes ASAB						5,0		5,0
Especialización En Higiene Seguridad Y Salud En El Trabajo			7,0	7,0		2,0		5,3

Tecnología En Gestión De La Producción Industrial E Ingeniera De Producción				5,0	9,0	4,0		5,4
Ingeniería Eléctrica				6,0				6,0
Instituto De Lenguas - ILUD				4,0		7,0		6,0
Centro De Investigaciones Y Desarrollo Científico / CIDC	7,0							7,0
Decanatura Facultad De Medio Ambiente		9,0						9,0
Sección Tesorería				16,0	1,0	5,0	7,0	9,0
Ingeniería Catastral Y Geodesia - ICG				4,5	25,0	10,0	2,0	9,2
Licenciatura En Educación Básica Con Énfasis En Educación Artística / LEBEEA			16,0			9,5		11,7
Vicerrectoría Académica			18,0	9,0		17,0		11,8
Tecnología Electrónica Ing. En Telecomunicaciones E Ing. En Control							12,0	12,0
Especialización En Gestión De Proyectos De Ingeniería				13,0				13,0
Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano			14,8	2,0	2,5		1,0	13,0
Centro De Bienestar Institucional	17,7			12,0	10,7		9,0	13,3
Idexud				13,3				13,3
Decanatura Facultad De Ciencias Y Educación		28,0	16,3	13,9				15,8
Oficina Asesora De Control Interno				18,0	12,0			16,0
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	12,0			21,0				16,5
Secretaria Académica Facultad De Ciencias Y Educación				19,3	18,0	8,0		16,8
Maestría En Educación Para La Paz			17,0					17,0
Oficina Asesora Jurídica				21,5			16,0	19,7
Secretaria Académica Facultad De Ingeniería						20,5		20,5
Secretaria Académica Facultad Del Medio Ambiente Y Recursos Naturales				21,0				21,0
Oficina Asesora De Asuntos Disciplinarios		21,2		21,0				21,2
Oficina De Evaluación Docente					22,0			22,0
Ipazud					28,0		18,0	23,0
Sección Biblioteca					28,0	22,0		25,0
Decanatura Facultad De Ingeniería	33,0			15,0	28,0			25,3
Maestría En Investigación Social Interdisciplinaria				28,0				28,0
División De Recursos Humanos				28,3			29,0	28,4

Administración Deportiva						30,0		30,0
Licenciatura En Pedagogía Infantil					30,0			30,0
Secretaria General			32,5	32,2		16,0	6,8	30,0
Seguimiento Pqrs	27,0		34,6	37,7	31,7	33,8	27,2	35,8
Decanatura Facultad De Artes - ASAB							42,0	42,0
Ingeniería Forestal							43,5	43,5
Sección De Actas Archivo Y Microfilmación				52,0				52,0
Total general	18,9	20,4	19,6	28,2	20,0	16,5	17,2	16,2

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 septiembre de 2020 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días cuatro (4) horas; en relación al mes anterior (agosto de 2020), el presente mes aumento los tiempos de gestión en cuatro (4) horas el tiempo de respuesta.

Para el mes de septiembre permaneció 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 (agosto de 2020) con a nueve (9) dependencias, así mismo la dependencia que más tardo en responder fue la Sección de Actas, Archivo y Microfilmación.

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.

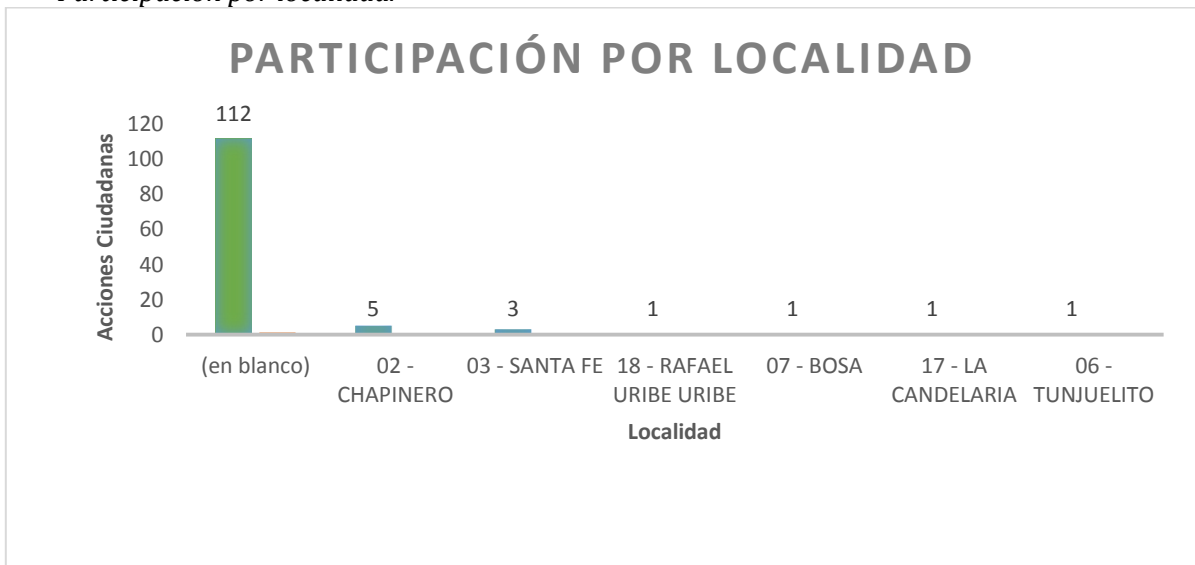
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20

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 septiembre del presente año, tan solo doce (12) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y ciento doce (112) personas fueron reuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de la información de un 90,3%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



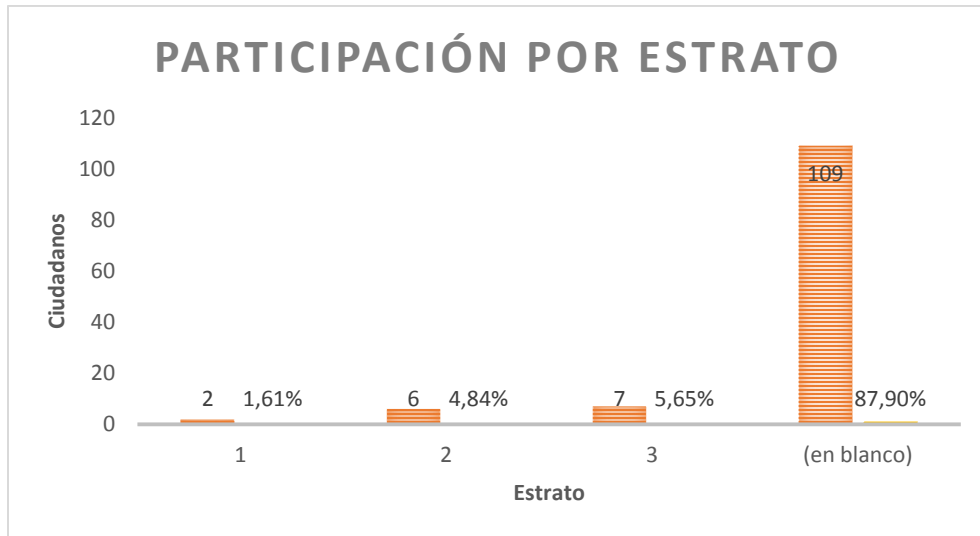
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el periodo, solo quince (15) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 12% 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). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 87,9%, 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 ciento veinte cuatro (124) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, durante el mes de septiembre 2020, ciento trece (113) acciones representadas en el 91,13% corresponden a “Persona Natural”, y el 8,87% correspondiente a once (11) ciudadanos fueron registrados 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 septiembre referente al mes anterior, aumento en un 25% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución. Aumento esperado teniendo en cuenta los procesos de admisiones, oficialización de matrícula y renovación de matrícula que llevo a cabo la Universidad en cumplimiento de sus funciones misionales y que son temas de amplio interés para la comunidad estudiantil y aspirantes a cupos en la Institución..
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento sesenta y seis (166), (ver inconsistencia reporte de gestión de peticiones agosto capítulo 7) más ciento veinticuatro (124) acciones recibidas y registradas en septiembre, para un total de doscientos noventa (290) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento cuarenta y cinco (145) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 50%
- 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. (septiembre)
- El siguiente periodo inicia con un total de ciento cuarenta y cinco (145) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de periodos anteriores y del mes de septiembre.