



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL PQRS SEPTIEMBRE 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".

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".

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

*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

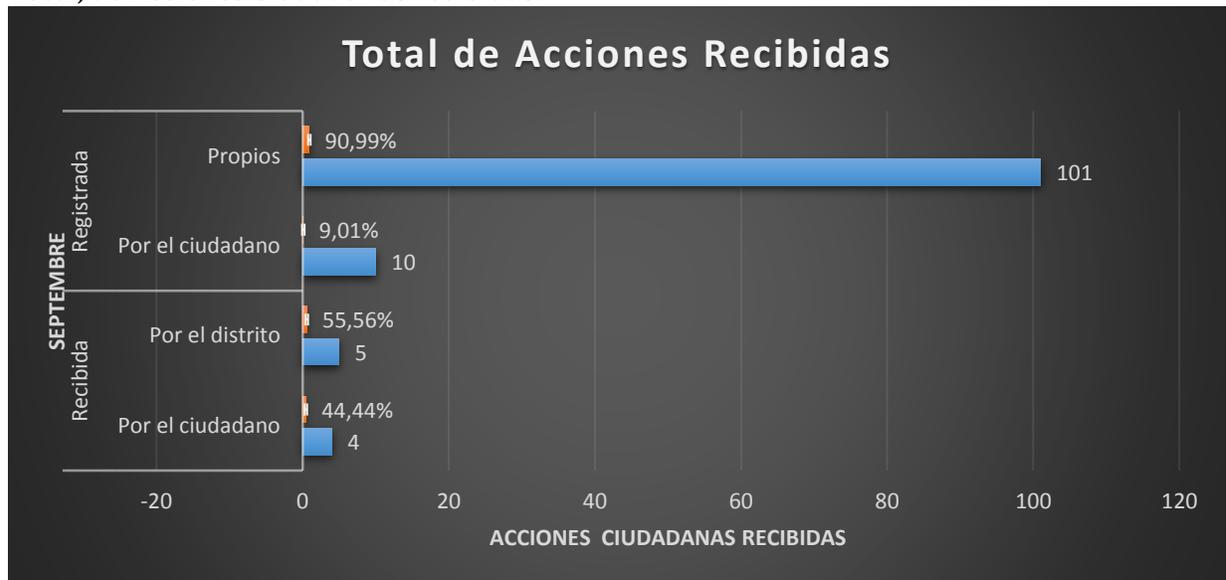
1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.....	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5. TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. ACCIONES CIUDADANAS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

1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de septiembre de 2021 se registraron y recibieron un total de ciento veinte (120) 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 ciento un (101) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, catorce (14) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y cinco (5) fueron registradas por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



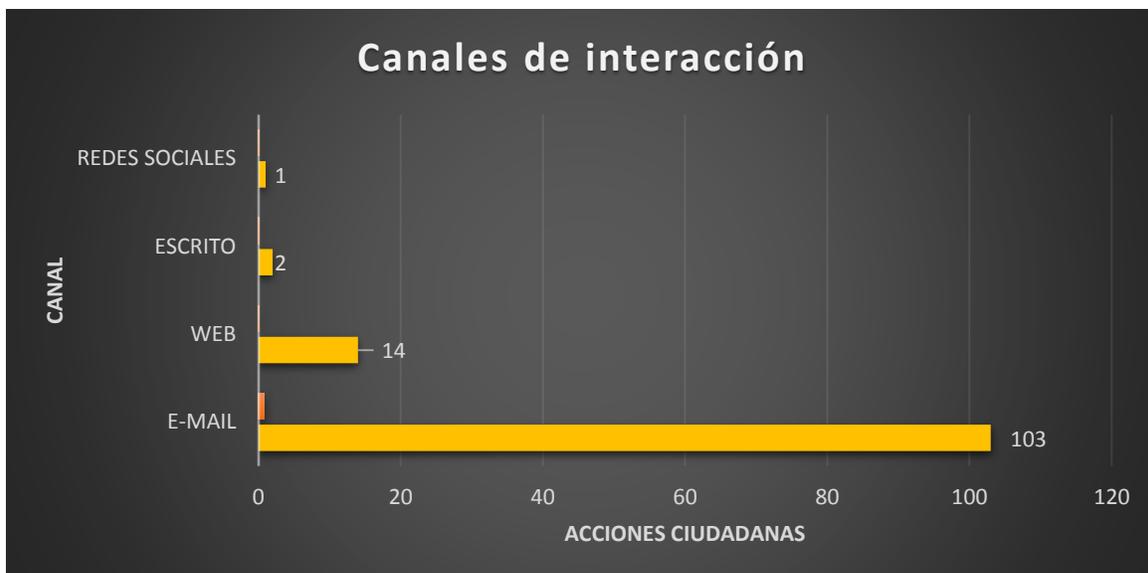
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 85,83%, seguido por el canal web con un 11,67%, y en menor proporción, el canal escrito con el 1,67% y las redes sociales con un 0,83% 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 septiembre obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 43,33%, Reclamo: 25%, Solicitud de Acceso a la Información: 17,50%, Solicitud de Copia: 5%, Queja: 3,33%, Derecho de Petición de Interés General y Consulta: 2,50%, y Denuncia por actos de Corrupción con un 0,83%

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 2021 el subtema más representativo fue: “Gestión de Tramites” con el 24,16%, debido a los procesos académicos que durante septiembre se adelantaron conforme el reinicio de calendario académico, el segundo tema de mayor relevancia fue “convenios interadministrativos” con una participación de 0,75%, los demás subtemas relacionados en la tabla 1, obtuvieron participaciones menores o iguales al 0,66%.

Tabla 1:
Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

SUBTEMA	TOTAL DE PETICIONES
Gestión de tramites	29
(En blanco)	6
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	9
Lista de admitidos/ no admitidos	8
Varios	7
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	6
Temas pensionales	5
Idexud	4
Certificaciones reportes etc.	4
Reclamo de datos habeas data	3
Gestión jurídica	3
Contrataciones - cps	3
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	3
Calendario académico	3
Inscripciones matriculas cursos de extensión	3
Becas	3
Inconformidades con evaluaciones y notas	3
Participación ciudadana - comunidad universitaria	3
Duplicado actas de grado diplomas documentos	2
Pagos nomina	2
Unidades de extensión facultades administrativo	2
Oferta académica pregrado	1
Ilud administrativo	1
Consulta de datos habeas data	1
Paz y salvos	1
Contratación bienes	1
Veedurías ciudadanas	1
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	1
Talento humano	1
Disponibilidad de espacios físicos	1

Total general	120
----------------------	------------

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

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

Se presentó una (1) petición que debió ser trasladada por competencia a la Secretaria General.

Tabla 2:

Peticiones Trasladas desde la Institución.

PETICIONES TRASLADAS	Secretaria de General 2955602021
-----------------------------	-------------------------------------

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

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se presentó una (1) petición: 2955602021 clasificada por el ciudadano con el subtema de “Veedurías ciudadanas” durante el mes de septiembre de 2021.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de septiembre de 2021 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ciento dieciséis (116) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tabla 3:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	42	50	92
Gestión extemporánea	0	24	24
TOTAL GESTIONADAS	42	74	116

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 septiembre, se gestionaron oportunamente cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas, y se realizaron ciento seis (106) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 35% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre fueron gestionadas en el mismo periodo, por otra parte quedaron setenta y ocho (78) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante septiembre, pendientes por gestionar para el siguiente mes de octubre de 2021.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de septiembre se realizó la gestión oportuna de cincuenta (50) acciones ciudadanas y la gestión extemporánea de veinticuatro (24) acciones ciudadanas, y con ello se realizaron ciento cuarenta y cuatro (144) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe agosto 2021), quedaron pendientes noventa y nueve (99) acciones ciudadanas, más una (1) petición con número de radicado: 2580822021 también de periodos anteriores; de la cual 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 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 (agosto) quedaron cien (100) peticiones pendientes de periodos anteriores.

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

El total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cien (100) peticiones al corte del mes de agosto, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de septiembre de: 74/100 equivalente al 74%.

Para el mes de octubre de 2021, veintiséis (26) 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	37	66	103	41,20%
Vicerrectoría Académica	10	13	23	9,20%
División de Recursos Humanos	6	12	18	7,20%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	9		9	3,60%
IDEXUD	2	5	7	2,80%
Secretaria General		7	7	2,80%
Oficina Asesora de Planeación y Control	2	4	6	2,40%
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	3	3	6	2,40%
Sección Tesorería	4	2	6	2,40%
Instituto de Lenguas - ILUD	4	1	5	2,00%

Secretaría Académica Facultad Tecnológica	2	2	4	1,60%
Rectoría	1	3	4	1,60%
Academia Luis A. Calvo	2	1	3	1,20%
Oficina Asesora Jurídica	1	2	3	1,20%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	1	3	1,20%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	2	1	3	1,20%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	3		3	1,20%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		2	2	0,80%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	0,80%
Oficina Asesora de Sistemas	2		2	0,80%
Oficina de Docencia		2	2	0,80%
Artes Plásticas y Visuales		2	2	0,80%
Licenciatura en Química		1	1	0,40%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	1		1	0,40%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	0,40%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,40%
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental		1	1	0,40%
Centro de Bienestar Institucional	1		1	0,40%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	0,40%
Ingeniería Industrial	1		1	0,40%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1		1	0,40%
Ingeniería Eléctrica	1		1	0,40%
Planes TIC-UD	1		1	0,40%
Egresados		1	1	0,40%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	0,40%
Red de Datos UDNET	1		1	0,40%
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	1		1	0,40%
Ingeniería Forestal		1	1	0,40%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	0,40%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	0,40%
IPAUD		1	1	0,40%

Artes Musicales		1	1	0,40%
Sección de Compras	1		1	0,40%
Licenciatura en Física	1		1	0,40%
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	1		1	0,40%
Sección Biblioteca		1	1	0,40%
Ingeniería de Sistemas	1		1	0,40%
Ingeniería Electrónica	1		1	0,40%
Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación		1	1	0,40%
Total general	106	144	250	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	76	17	93
Pendiente Vencida	2	9	11
TOTAL ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES	78	26	104

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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Felicitación	Total general
Ingeniería Industrial						1,0				1,0
Ingeniería de Sistemas						1,0				1,0
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			2,0		1,0					1,7
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en						2,0				2,0

Informática y Automática Industrial									
Licenciatura en Física			2,0						2,0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo					3,0				3,0
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			3,8		3,0				3,7
Red de Datos UDNET			4,0						4,0
Planes TIC-UD			4,0						4,0
Oficina Asesora de Sistemas			4,0						4,0
Sección de Compras						4,0			4,0
Ingeniería Eléctrica						5,0			5,0
Ingeniería Electrónica					5,0				5,0
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			13,0		4,0	1,0			6,0
Centro de Bienestar Institucional						7,0			7,0
Coordinación Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad			7,0						7,0
Decanatura Facultad Tecnológica				2,0	10,5				7,7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	8,0								8,0
Instituto de Lenguas - ILUD			5,0		18,5	1,0	2,0		9,0
Sección Tesorería			14,0		5,0	5,0			9,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación					10,0				10,0
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente			11,0						11,0
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			4,0		19,0	3,0			11,3
Secretaria General			8,3				29,0		11,3
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			1,0		13,5	11,5	20,0		11,8

Sección Biblioteca					12,0					12,0
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control						13,0				13,0
Oficina de Docencia					13,5					13,5
Academia Luis A. Calvo					13,7					13,7
Egresados					14,0					14,0
Oficina Asesora de Planeación y Control		16,0	9,0			15,7				14,7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI			15,0							15,0
Artes Musicales						15,0				15,0
División de Recursos Humanos	9,0	7,0	18,7		15,5	17,3	12,0			16,6
IDEXUD			20,0	28,5	7,7					17,1
Artes Plásticas y Visuales				21,0		14,0				17,5
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC		27,0				8,0				17,5
Rectoría		24,5	11,5							18,0
Oficina Asesora Jurídica			31,0				12,0			18,3
SEGUIMIENTO PQRS	20,0	19,3	21,9	16,0	16,4	18,4	22,2	29,0	21,0	19,6
Vicerrectoría Académica	12,0		22,7		11,0	26,6				19,6
Licenciatura en Química					25,0					25,0
Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental							28,0			28,0
IPAZUD		29,0								29,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática					29,0					29,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			29,0							29,0
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	70,0		12,0							41,0
Ingeniería Forestal			68,0							68,0
Unidad de Investigación Facultad de Ciencias y Educación						83,0				83,0
Total general	20,3	20,2	17,0	18,7	13,9	16,4	17,9	29,0	21,0	16,6

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 2021 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) y catorce (14) horas. En relación al mes anterior (agosto de 2021), el presente mes disminuyo considerablemente el tiempo promedio de gestión en un (1) día y quince (15) horas el término de respuesta.

Para el mes de septiembre disminuyo 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 (agosto de 2021), pasando de seis (6) dependencias que incidieron en el vencieron de términos de respuesta a cuatro (4) 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 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

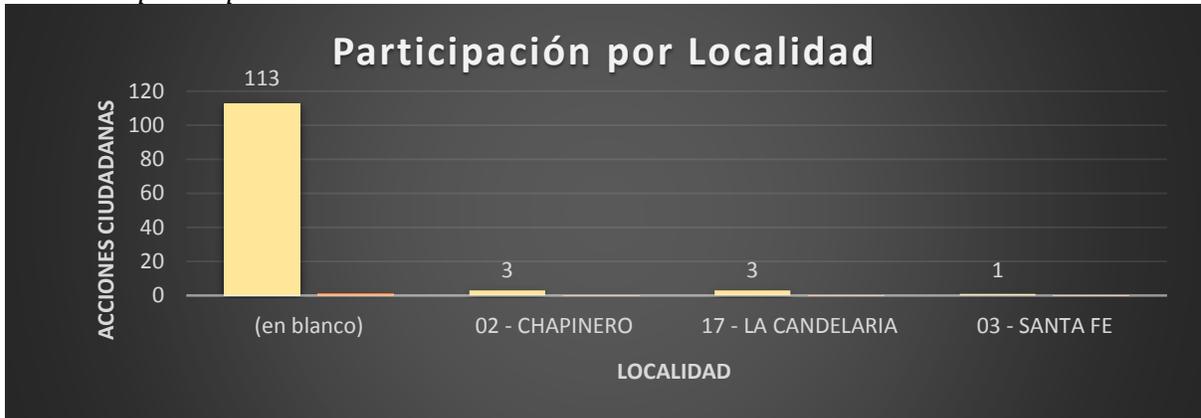
Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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 septiembre del presente año, tan solo siete (7) ciudadanos

indicaron la localidad de los hechos y ciento trece (113) ciudadanos fueron reuuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en 94,16%.

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 6,6% de los usuarios atendidos compartieron dicha información, en esta muestra se evidencia que el estrato uno (1) y seis (6) fueron los de mayor participación, seguido por los estratos dos (2), tres (3) y cinco (5) y dos (2). Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 93,4%, 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 REQUERENTE

Del total de ciento veinte (120) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2021, ciento doce (112) acciones ciudadanas representadas en el 93,42% correspondieron a “Persona Natural”, seis (6) acciones representadas en el 4,99% correspondieron ciudadanos registrados como “Anónimo” y dos (2) ciudadanos registrados como “personas jurídicas”.

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 septiembre referente al mes anterior, aumento en un 22% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron noventa y nueve (99) más una (1) acción ciudadana de nuevo ingreso del periodo anterior, más ciento veinte (120) acciones recibidas y registradas en septiembre, para un total de doscientos veinte (220) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron ciento cuatro (104) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 47,27%.
- 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. (septiembre 2021)

- El siguiente periodo de octubre 2021, inicia con un total de ciento cuatro (104) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; veinte seis (26) de periodos anteriores, de las cuales nueve (9) se encuentran en estado vencido y diecisiete (17) peticiones en estado de pendientes en términos y, setenta y ocho (78) acciones ciudadanas del mes de septiembre pendiente en términos de las cuales dos (2) se encuentran en estado vencido.