

INFORME MENSUAL PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO



**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO –
RECTORÍA SECRETARÍA GENERAL – OFICINA
ASESORA DE CONTROL INTERNO – OFICINA
ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS**

ABRIL 2023

**OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO, DEFENSOR DEL
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”.

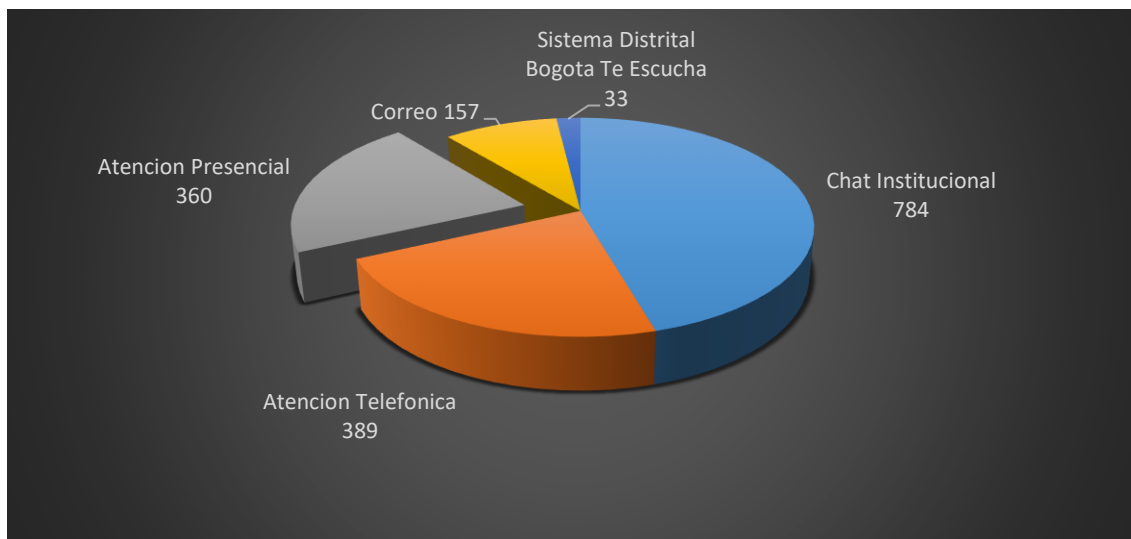
Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Oficina de Quejas,
Reclamos y Atención al ciudadano

1. ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS

En el mes de abril de 2023 se recibieron 1.723 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera.



2. REPORTE CANALES DE ATENCION

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

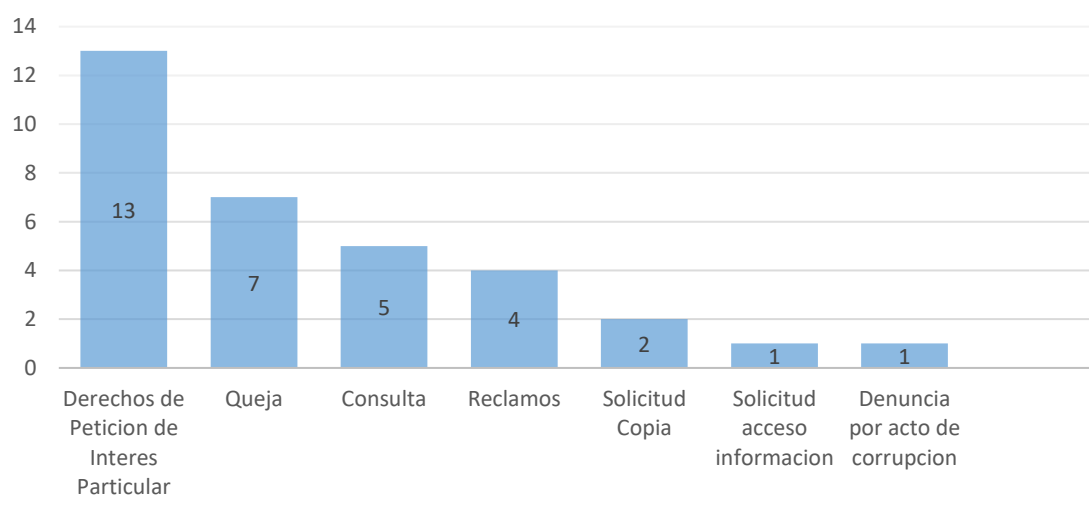
Se registraron y recibieron 33 acciones ciudadanas a través de los siguientes canales.

CANALES	REQUERIMIENTOS
Email	12
Web	19
Teléfono	1
Buzón	1

Los tipos de acciones ciudadanas recibidas a través del sistema distrital corresponden a la siguiente modalidad, con su respectivo nivel de incidencia

TIPO	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	INCIDENCIA
Derechos de petición de interés particular	13	39%
Queja	7	21%
Consulta	5	15%
Reclamos	4	12%
Solicitud de Copia	2	6%
Solicitud acceso información	1	3%
Denuncia por acto de corrupción	1	3%

TIPO DE PETICIONES SISTEMA DISTRITAL BOGOTA TE ESCUCHA



los usuarios que utilizaron el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” durante el mes de acuerdo al tipo de solicitante, fueron.

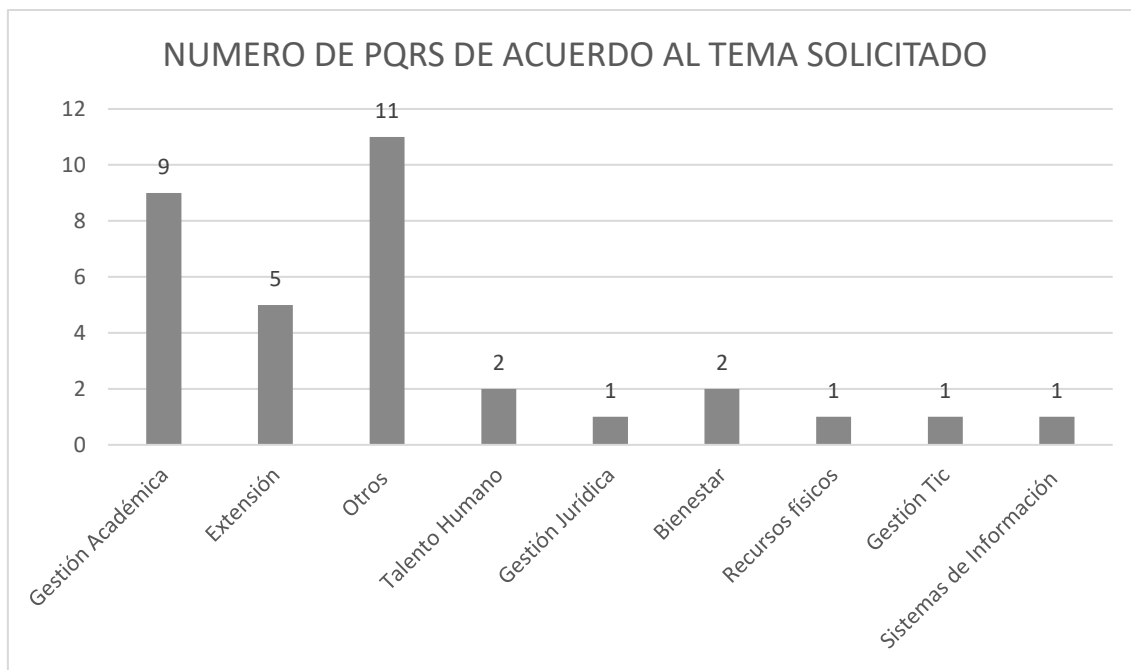
1. Tipo de Persona / Peticionario
 - ✓ Persona Natural – 28
 - ✓ Persona Jurídica - 2
 - ✓ No respuesta - 3

2. Tipo de Solicitante
 - ✓ A nombre propio – 32
 - ✓ Acción Colectiva sin persona jurídica – 1

3. Tipo de Usuario
 - ✓ Anónimo - 3
 - ✓ Funcionario – 14
 - ✓ Peticionario Identificado – 16

Los temas y servicios solicitados durante el mes de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
1	Gestión Académica	9	27%
2	Extensión y Proyección Social	5	15%
3	Otros (Temas Varios)	11	33%
4	Talento Humano	2	6%
5	Gestión Jurídica	1	3%
6	Bienestar	2	6%
7	Recursos Físicos	1	3%
8	Gestión TIC	1	3%
9	Sistemas de Información	1	3%



El tema de mayor solicitudes e incidencia en el mes fue servicio a la ciudadanía con 11 requerimientos atendidos representando el 33% con respecto al total de requerimientos.

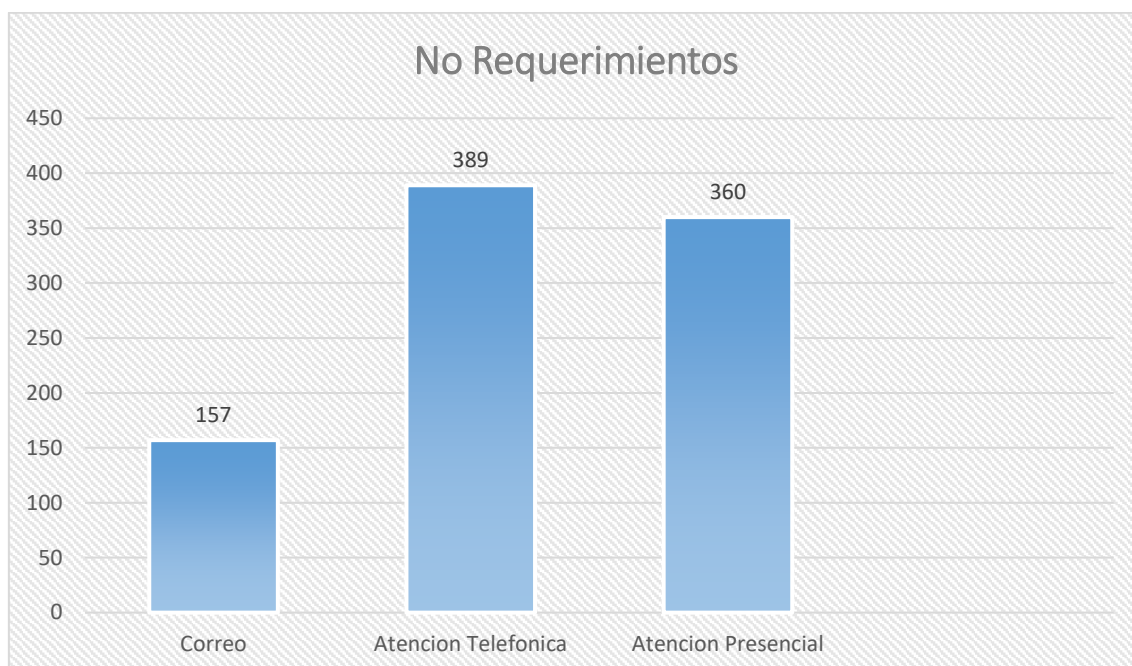
En cuanto al tiempo de gestión en rango de días de acuerdo el tipo de petición, la atención de los requerimientos en el mes fue así

No	TIPO DE PETICION	Gestión en rango de días	No Requerimientos
1	Derecho de petición de interés particular	0 a 3 días	13
2	Consulta	0 a 3 días	5
3	Reclamos	0 a 3 días	4
4	Queja	0 a 3 días	7
5	Solicitud Copia	0 a 3 días	2
6	Solicitud acceso información	0 a 3 días	1
7	Denuncia por acto de corrupción	0 a 3 días	1

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo

No Peticiones	Gestionados	Pendiente
33	32	1

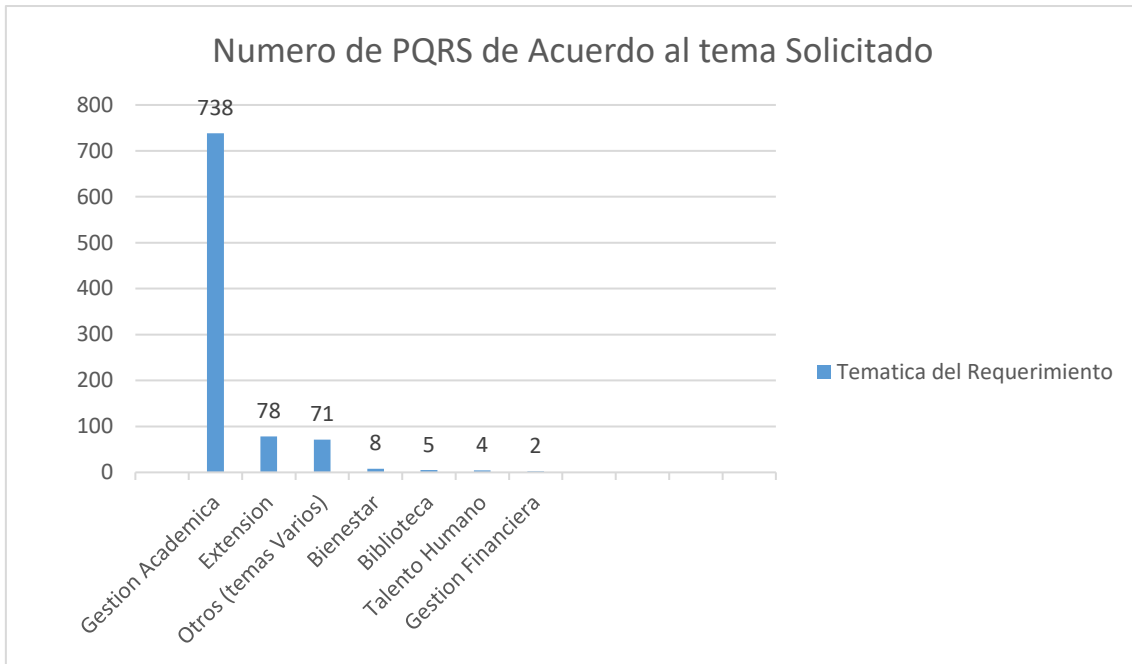
Atención Telefónica - Correo Electrónico - Atención Presencial



Los temas y servicios solicitados durante el mes a través de los canales de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
1	Gestión Académica	738	81%
2	Extensión y Proyección Social	78	9%
3	Otros (Temas Varios)	71	8%
4	Bienestar	8	0,9%
5	Biblioteca	5	0,5%
6	Talento Humano	4	0,4%
7	Gestión Financiera	2	0,2%

La temática de mayor relevancia e incidencia fue la de gestión académica, el tema más requerido fue la información sobre la fechas para inscripción para el periodo 2023-3 y 2024-1 y el proceso de admisión.



Los usuarios atendidos a través de atención telefónica, correo y atención presencial, durante el mes, se relacionan a continuación con la clasificación de acuerdo al tipo de solicitante.

No	Usuarios	Cantidad
1	Ciudadanos	786
2	Estudiante	95
3	Egresados	13
4	Docentes	4
5	Administrativo / Contratista	2
6	Empresa Privada	6

De acuerdo al reporte entregado sobre el registro de atención presencial se atendieron 360 solicitudes en los diferentes puntos de atención que se relacionan a continuación.

No	Sede	No de Atenciones
1	Sede Facultad de Artes ASAB	114
2	Sede Bosa Porvenir	129
3	Sede Facultad Tecnológica	111
4	Sede Facultad del Medio Ambiente	6

Participación por localidad y estrato

De los servicios prestados a través de la atención telefónica y presencial se obtuvo la información del estrato y la localidad a la que pertenecían los ciudadanos que realizaron los requerimientos.

Localidad del Ciudadano	Acciones Ciudadanas Atendidas
Antonio Nariño	12
Barrios Unidos	6
Bosa	176
Candelaria	3
Chapinero	4
Ciudad Bolívar	116
Engativá	40
Fontibón	19
Kennedy	89
Mártires	8
Puente Aranda	17
Rafael Uribe	18
San Cristóbal	23
Santa Fe	14
Suba	43
Sumapaz	4
Teusaquillo	8
Tunjuelito	16
Usaquén	11
Usme	33
Fuera de Bogotá	80
No registro información	9

Estrato del Ciudadano	Acciones Ciudadanas Atendidas
Estrato 1	121
Estrato 2	427
Estrato 3	161
Estrato 4	19
Estrato 5	1
Estrato 6	1
No Registro Información	19

Ferias Universitarias / Visitas Colegios / Charlas de Orientación

En el mes de abril se asistió a ferias universitarias y eventos organizados por colegios distritales, alcaldías locales y la dirección del sistema distrital de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Bogotá, en donde se promocionó y divulgó la oferta académica de la universidad.

De igual manera se atendió las visitas de colegios a las sedes de la universidad, a los cuales se les brinda una charla de orientación sobre oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión a los estudiantes de 10°y 11°.

A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias, eventos y visitas atendidas.

FECHA	INSTITUCION / EVENTO	LUGAR
14/04/2023	Feria de Servicios SuperCade Móvil Localidad de Suba	Parque Alameda Toscana Transversal 127 con calle 132 D
15/04/2023	Evento "Conozcamos la Universidad Distrital" –Unidad de Extensión Famarena	Sede Bosa Porvenir
18/04/2023	Visita Colegio Vida Nueva Soacha	Sede Facultad de Ingeniería
21/04/2023	Feria de Servicios SuperCade Móvil Localidad de Engativá	Parque el Carmelo calle 71B con Cra 101A
27/04/2023	Feria Educativa 2023 Municipio Zipaquirá	Coliseo Arena de la Sal Cra 23 No2-65
28/04/2023	Feria de Servicios SuperCade Móvil localidad de Bosa	Plazoleta Centro Comercial Metro Recreo - Cra. 97c #69A-08 Sur, Bosa
Del 18 de abril al 02 Mayo/2023	Participación Feria del Libro 2023	Corferias