

INFORME MENSUAL PQRS ATENCION AL CIUDADANO

FEBRERO 2023



**OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCION AL CIUDADANO - DEFENSOR
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”.

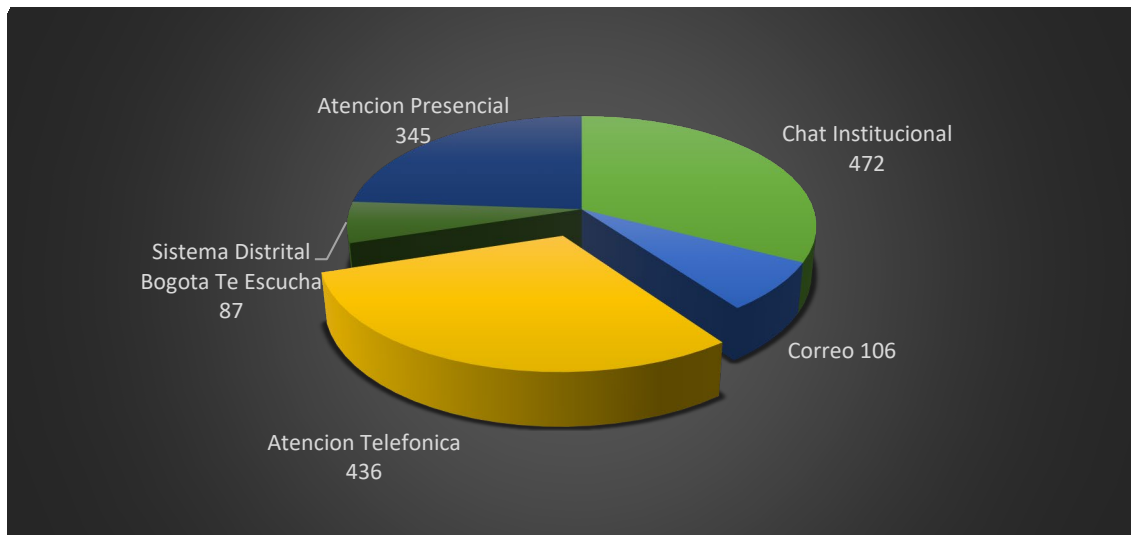
Dependencia:

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 febrero de 2023 se recibieron 1446 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

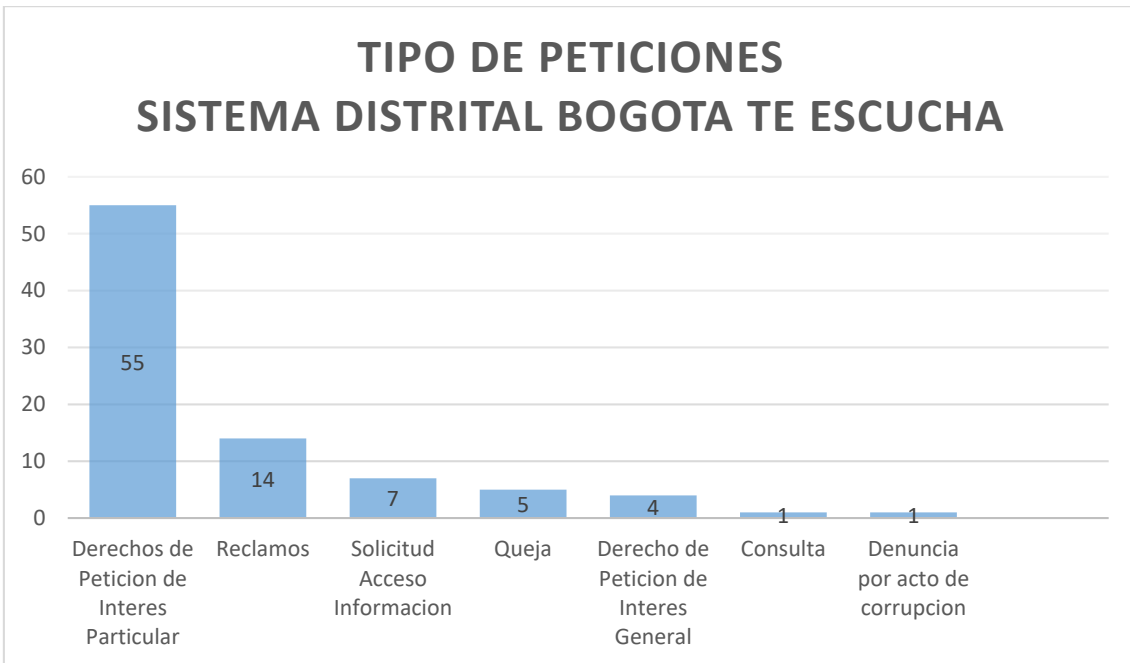
Se registraron y recibieron 87 acciones ciudadanas a través de los siguientes canales.

CANALES	REQUERIMIENTOS
Email	63
Web	19
Escrito	4
Teléfono	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	55	63%
Reclamos	14	16%
Solicitud acceso información	7	8%
Queja	5	6%
Derechos de petición de interés general	4	5%
Consulta	1	1%

Denuncia por acto de corrupción	1	1%
---------------------------------	---	----



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 – 84
- ✓ No respuesta - 3

2. Tipo de Solicitante

- ✓ A nombre propio – 86
- ✓ En representación de - 1

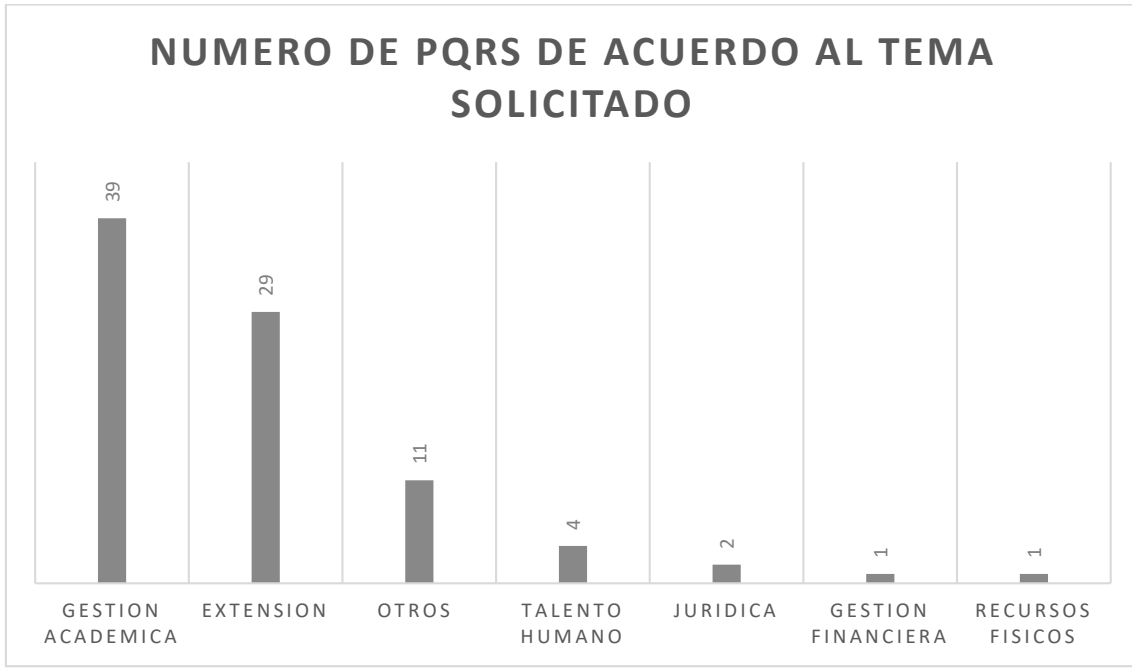
3. Tipo de Usuario

- ✓ Anónimo - 3
- ✓ Funcionario – 68
- ✓ 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	39	45%
2	Extensión y Proyección Social	29	33%
3	Otros (Temas Varios)	11	13%
4	Talento Humano	4	5%
5	Jurídica	2	2%
6	Gestión Financiera	1	1%

7	Recursos Físicos	1	1%
---	------------------	---	----



El tema de mayor solicitudes e incidencia en el mes es gestión académica con 39 requerimientos atendidos representando el 45% respecto a los otros requerimientos recibidos

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	52
		6 a 10 días	3
2	Derecho de petición de interés general	0 a 3 días	4
3	Consulta	0 a 3 días	1
4	Reclamos	0 a 3 días	14
5	Queja	0 a 3 días	5
6	Solicitud acceso información	0 a 3 días	7
7	Denuncia por acto de corrupción	0 a 3 días	1

ESTADO DE LAS PETICIONES POR UNIDAD ACADEMICO - ADMINISTRATIVA

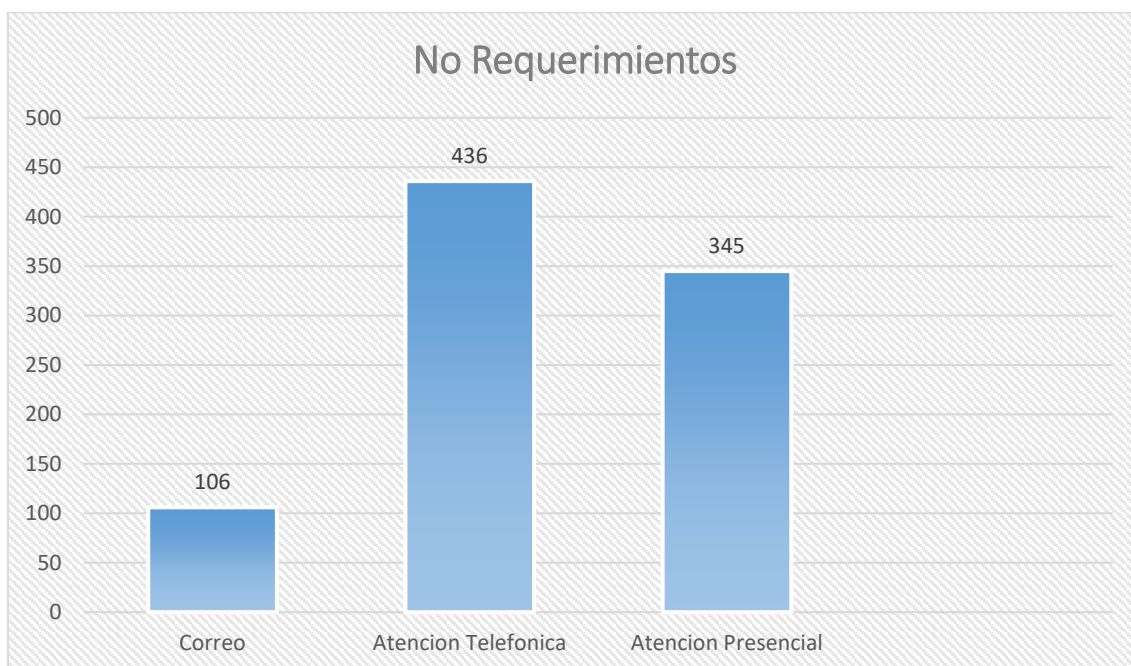
UNIDAD ACADEMICO - ADMINISTRATIVA	ESTADO DE LA PETICION		
	Vencidas	Por vencer	Verificación Respuesta
Bienestar Institucional		1	
División de Recursos Humanos	80	1	
Especialización en sistemas de información geográfica		1	

IDEXUD		1	
Oficina Asesora Jurídica		1	
Tecnología en Construcciones Civiles		1	

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo

No Peticiones	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea
87	87	0

Atención Telefónica - Correo Electrónico - Atención Presencial

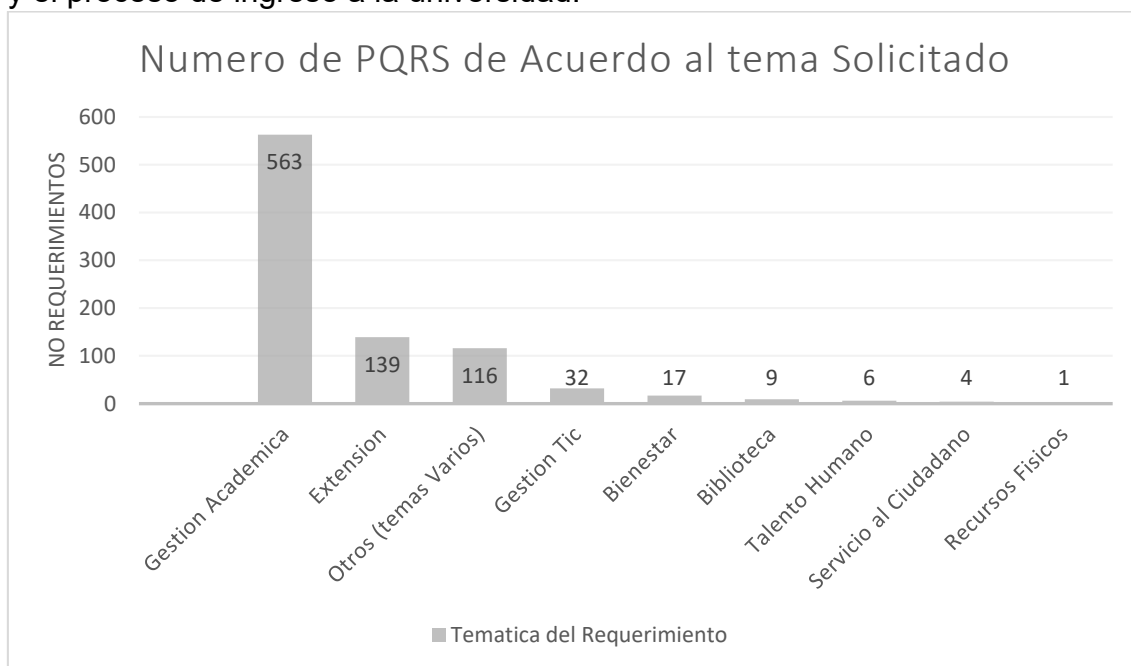


Los temas y servicios solicitados durante el mes a través de los canales de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
1	Gestión Académica	563	63%
2	Extensión y Proyección Social	139	16%
3	Otros (Temas Varios)	116	13%
4	Gestión Tic	32	3%
5	Bienestar	17	2%
6	Biblioteca	9	1%
7	Talento Humano	6	0,7%
8	Servicio al ciudadano	4	0,5%
9	Recursos Físicos	1	0,1%

El tema de mayor relevancia e incidencia corresponde al de gestión académica, los cuales comprenden los requerimientos y consultas realizados por los

estudiantes y las personas que están interesadas en conocer la oferta académica y el proceso de ingreso a la universidad.



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	707
2	Estudiante	147
3	Egresados	17
4	Docentes	5
5	Administrativo	1
6	Empresa Privada	10

De acuerdo al reporte entregado sobre el registro de atención presencial se atendieron 345 solicitudes en los diferentes puntos de atención que se relacionan a continuación.

No	Sede	No de Atenciones
1	Sede Facultad de Artes ASAB	118
2	Sede Bosa Porvenir	160
3	Sede Facultad Tecnológica	59
4	Sede Macarena A	6
5	Sede Facultad del Medio Ambiente	2

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	9
Barrios Unidos	5
Bosa	202
Candelaria	3
Chapinero	11
Centro	1
Ciudad Bolívar	77
Engativá	34
Fontibón	14
Kennedy	83
Mártires	11
Puente Aranda	13
Rafael Uribe	30
San Cristóbal	40
Santa Fe	8
Suba	59
Sumapaz	17
Teusaquillo	4
Tunjuelito	9
Usaquén	9
Usme	26
Fuera de Bogotá	90
No registro información	26

Estrato del Ciudadano	Acciones Ciudadanas Atendidas
Estrato 1	105
Estrato 2	396
Estrato 3	214
Estrato 4	17
No Registro Información	49