



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

DIRIGIDO A:

- CONSEJO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA ASESORA
DE CONTROL INTERNO
- OFICINA ASESORA
DE ASUNTOS
DISCIPLINARIOS
- CIUDADANIA EN GENERAL

**INFORME MENSUAL PQRS –
ATENCIÓN AL CIUDADANO –
DEFENSOR DEL CIUDADANO.**

ENERO 2023

**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*

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

**Elaboración y acopio de
información:**

*Nataly Corredor Bustamante
CPS - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
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 REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	11
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:.....	11
11. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	¡Error! Marcador no definido.
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13

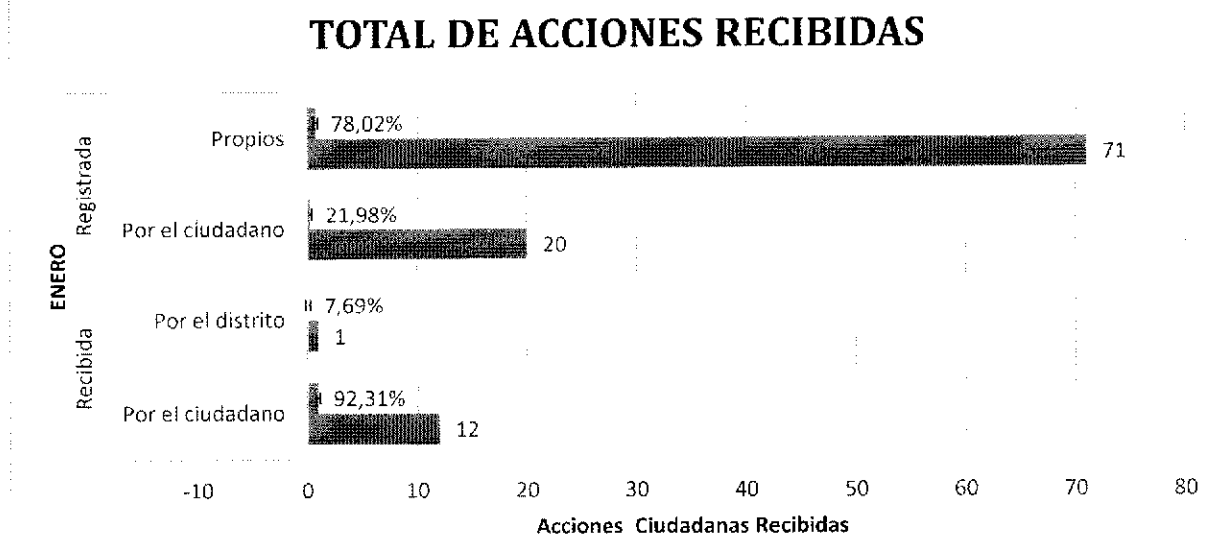


1. TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS.

En el mes de enero de 2023 se registraron y recibieron un total de ciento cuatro (104) 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 un (71) acciones fueron registradas propiamente por la Institución, treinta y dos (32) fueron registradas por la ciudadanía y direccionadas a la Institución, y una (1) fue registrada por el Distrito y trasladada a la Institución.

Grafico 1:

Total, de Acciones Ciudadanas recibidas.



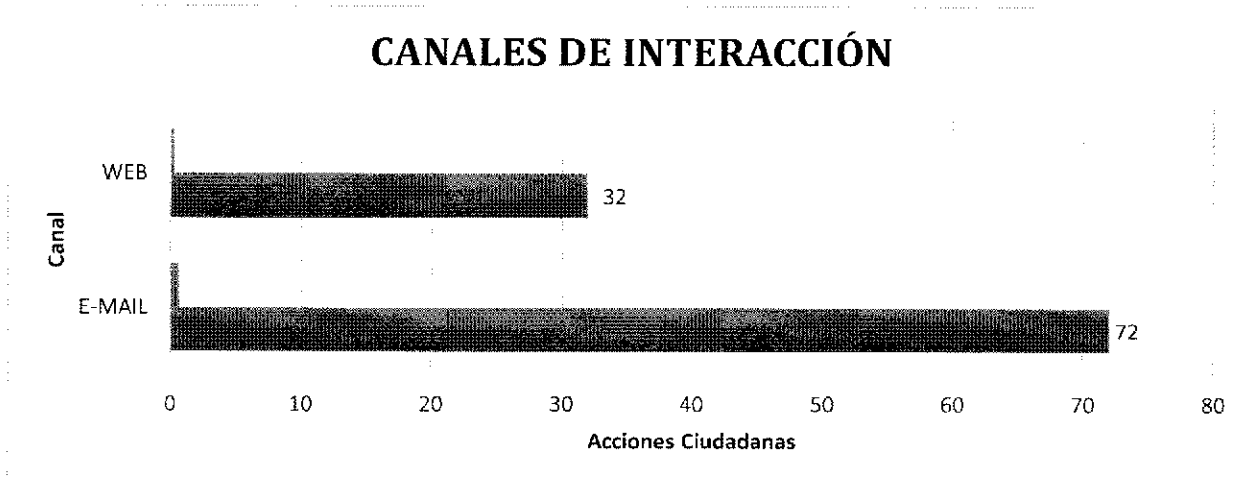
Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El canal de mayor interacción por los ciudadanos en el periodo fue el correo electrónico con una participación del 69,23% mientras que el canal web obtuvo una participación del 30,77%, haciendo de los medios virtuales, los canales de 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

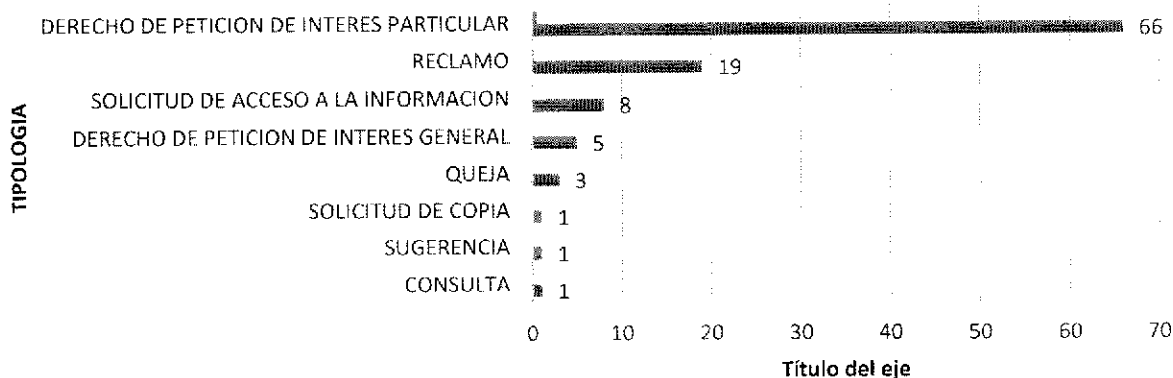
3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES.

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2023 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 63,46%, Reclamo: 18,27%, Solicitud de Acceso a la Información: 7,69%, Derecho de Petición de Interés General: 4,81%, Queja: 2,88%, Solicitud de Copia, Sugerencia y Consulta: 0,96% de participación cada una.

Grafico 3:
Acciones ciudadanas por tipología.



ACCIONES 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 diciembre de 2022 el subtema más representativo fue: “Convenios interadministrativos, interinstitucionales y de cooperación” con el 48% de participación, y el segundo subtema de mayor relevancia fue: “Gestión de Trámites” con el 16% de participación, los demás subtemas relacionados en la tabla 1 a continuación, obtuvieron participaciones menores o iguales al 4,9%.

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

SUBTEMA	ACTUAL
(En blanco)	29
Gestión de trámites	23
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	14
Pagos nómina	6
Certificaciones reportes etc.	4
Laboratorios	3
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	2
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	2
Varios	2
Ilud administrativo	2
Becas	2



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Calidad del servicio	1
Contrataciones - cps	1
Contratación bienes	1
Servicio de salud	1
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1
Docentes	1
Temas pensionales	1
Reclamo de datos habeas data	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Consulta de datos habeas data	1
Lista de admitidos/ no admitidos	1
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Contratación de servicios	1
Traslado a entidades distritales	1
Total General	104

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

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

Se presentó (1) petición que por competencia se debió trasladar desde la Universidad Distrital a otra entidad.

ENTIDAD	RADICADO
Secretaría General	425652023

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

No se presentaron peticiones radicadas con el subtema relacionado a “Veedurías Ciudadanas” en el mes de enero.

7. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS DEL PERIODO.

En el mes de enero de 2023 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de diez (10) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 2:

Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo.

TIPO DE GESTIÓN	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Gestión oportuna	6	0	6
Gestión extemporánea	0	4	4
Total Gestionadas	6	4	10

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 enero, se gestionaron oportunamente seis (6) acciones ciudadanas, y se realizaron veintisiete (27) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que tan solo el 5,76% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, noventa y ocho (98) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, quedaron pendientes por resultados para el mes de febrero de 2023.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó la respuesta extemporánea de cuatro (4) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de setenta y un (71) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De periodos anteriores (consultar informe diciembre 2022), quedaron pendientes ciento setenta y dos (172) peticiones al corte del mes de diciembre, más una (1) petición con número de radicado: 4766632022 también de periodos anteriores; de estas últimas no se evidenció su existencia en el reporte mensual de diciembre que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió a esta Institución como insumo para elaborar el "Informe Mensual de diciembre 2022", mientras que, en el reporte mensual de enero 2023 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 en el periodo anterior (diciembre) quedaron en total ciento setenta y tres (173) peticiones pendientes de periodos anteriores.

Lo anterior pudo ocasionarse a causa de que estas peticiones fueron registradas en el mes de diciembre 2022 por la ciudadanía u otras entidades y, hasta el mes de enero 2023 fueron trasladadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por lo anterior es hasta el



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



mes de enero que esas peticiones se ven reflejadas en el reporte de gestión de peticiones de enero remitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de ciento setenta y tres (173) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de enero de: 4/173 equivalente al 2,3%.

Para el mes de febrero de 2023, ciento sesenta y nueve (169) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores (diciembre hacía meses anteriores).

Tabla 3:
Respuesta por Cierres Definitivos.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
IDEXUD	4	40	44	44,90%
Seguimiento PQRS	2	4	6	6,12%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	5	6	6,12%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	5		5	5,10%
División de Recursos Humanos		4	4	4,08%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	2	3	3,06%
Tecnología en Levantamientos Topográficos		3	3	3,06%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	2	3	3,06%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		3	3	3,06%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2		2	2,04%
Rectoría	2		2	2,04%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2	2	2,04%
Vicerrectoría Académica	2		2	2,04%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1	1	2	2,04%
Centro de Bienestar Institucional		2	2	2,04%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1		1	1,02%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ingeniería de Sistemas	1	1	1,02%	
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	1	1	1,02%	
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	1	1	1,02%	
Artes Musicales	1	1	1,02%	
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		1	1,02%	
Artes Escénicas		1	1,02%	
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos	1	1	1,02%	
Secretaría General		1	1,02%	
Total General	27	71	98	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	89	1	90
Pendiente Vencida	9	168	177
Total Acciones Ciudadanas Pendientes	98	169	267

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 5:
Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición De Interés General	Derecho de Petición De Interés Particular	Reclamo	Solicitud de Acceso a La Información	Total General
Artes Musicales			1,0			1,0
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			3,0	2,0	7,0	3,6
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano			4,0			4,0
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			4,0			4,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				5,0	5,0	5,0
Ingeniería de Sistemas			6,0			6,0
Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos				6,0		6,0
Rectoría		8,0	5,0			6,5
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			13,5		2,0	9,7
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria			10,0			10,0
Tecnología en Levantamientos Topográficos		10,0				10,0
Vicerrectoría Académica			10,0		13,0	11,5
IDEXUD		12,6	12,7			12,6
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG		13,0				13,0
Secretaría General		15,0				15,0
Artes Escénicas			16,0			16,0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			13,0	24,0		16,7
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción				27,0	7,0	17,0
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		20,0	7,0	24,0		19,2
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios			22,0			22,0
División de Recursos Humanos	31,0		28,5			29,8
Centro de Bienestar Institucional		38,0	27,0			32,5
Seguimiento PQRS		30,3	50,0		8,0	33,2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			64,5	26,0		51,7
Total General	31,0	14,8	16,8	17,3	7,0	15,7

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de enero de 2023 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de quince (15) días y dieciséis (17) horas. En relación al mes anterior la gestión de peticiones disminuyó en promedio (40) días y (14) horas.

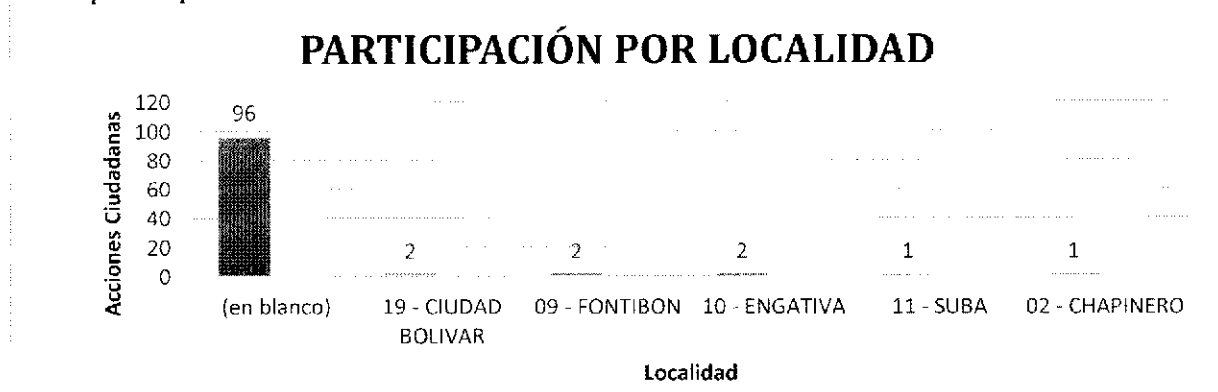
Para el mes de enero 2023 aumentó el total de unidades académico - administrativas que sobrepasaron los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones de su competencia referente al mes anterior (diciembre de 2022), pasando de doce (12) dependencias que incidieron en el vencimiento de términos de respuesta a diez (10) dependencias.

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

Del total de las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” SDQS durante el mes de enero del presente año, tan solo ocho (8) ciudadanos indicaron la localidad de los hechos y noventa y seis (96) ciudadanos fueron reuentes con el dato en mención, por lo tanto, se evidencia un vacío de información en el 92,3%.

Grafico 4:

Participación por localidad.



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

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:

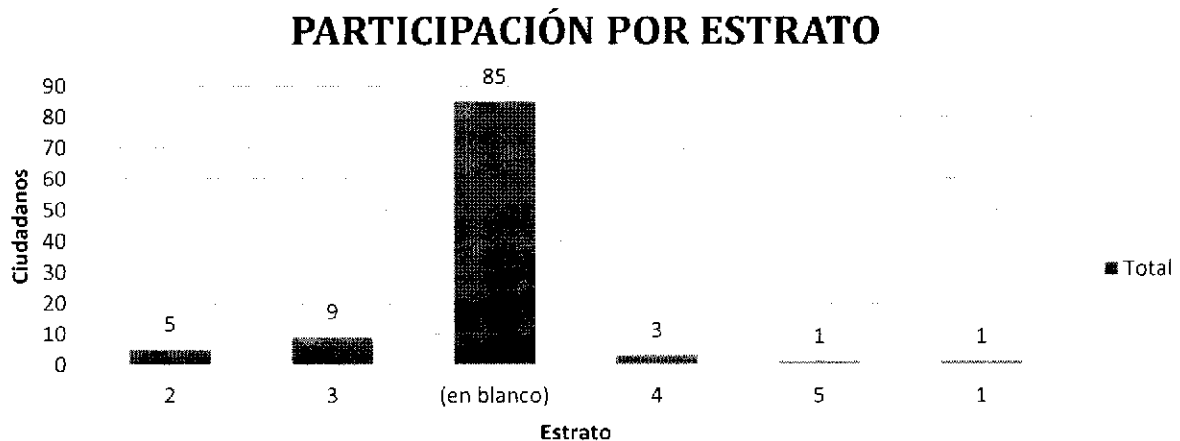
De las acciones ciudadanas registradas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” – SDQS, durante el periodo, solo diecinueve (19) ciudadanos mencionaron a que estrato socioeconómico pertenecen, es decir que solo el 18,26% de los usuarios atendidos



compartieron dicha información. En esta muestra se evidencia que el estrato tres (3) y consiguientemente el estrato dos (2) fueron los de mayor participación. Para el periodo actual se presenta un vacío de información del 81.74%, 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. TIPO DE PETICIONARIO.

Del total de ciento cuatro (104) acciones ciudadanas registradas y recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2023, cien (100) acciones ciudadanas representadas en el 96,15% correspondieron a “Persona Natural”, dos (2) acciones ciudadanas representadas en el 1,9% correspondió a “Anónimos” y dos (2) acciones ciudadanas, es decir el 1,9% se identificaron como persona jurídica.

Grafico 6:

Acciones ciudadanas por tipo de persona.

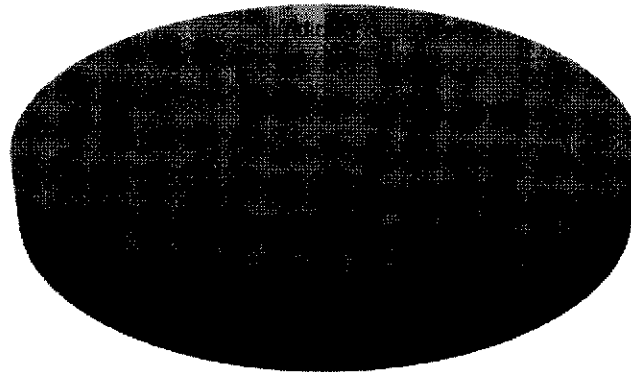


**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



TIPO DE PETICIONARIO



- Natural
- (en blanco)
- Jurídica

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

12. CONCLUSIONES:

- Durante el periodo de enero referente al mes anterior, aumentó en 28% las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución.
- Teniendo en cuenta que, las peticiones pendientes de periodos anteriores fueron ciento setenta y tres (173), más ciento cuatro (104) acciones recibidas y registradas en enero, para un total de doscientas setenta y nueve (277) peticiones pendientes de trámite; y que las peticiones gestionadas en el mes fueron diez (10) peticiones, se puede concluir que la gestión de peticiones en el periodo fue del 3,6%.
- El siguiente periodo de febrero de 2023, inicia con un total de doscientas sesenta y siete (267) acciones ciudadanas pendientes por gestionar de la siguiente forma; ciento sesenta y ocho (168) de periodos anteriores en estado vencido y una (1) en estado pendiente en términos, y noventa y ocho (98) del periodo de enero, de las cuales nueve (9) se encuentran en estado vencido y ochenta y nueve (89) peticiones en estado de pendiente en términos.
- En el periodo informado, la tipología más frecuente en la interposición de acciones ciudadanas fue “*Derecho de Petición de Interés Particular*”, el subtema con mayor participación fue “Gestión de trámites”, en su mayoría a través el canal de ingreso de e-mail”, y la gestión de peticiones se desarrolló en un tiempo promedio de 15 días.