



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

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

ENERO 2024

ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

DIRIGIDO A:

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



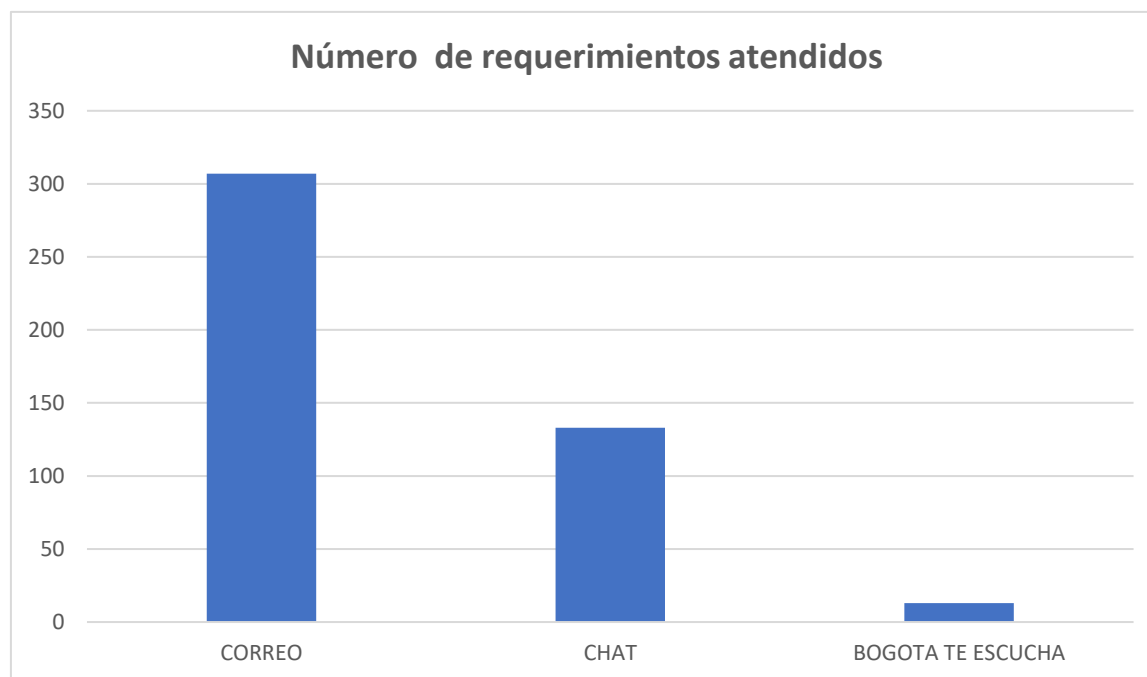
1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de enero de 2024 se recibieron 453 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera.

Solicitudes de Acceso a la Información		
Atención	Canal	Mes
Inmediata	Correo	307
	Chat	133
	Presencial	0
	Telefónico	0
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	13
Total		453

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

Gráfico



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

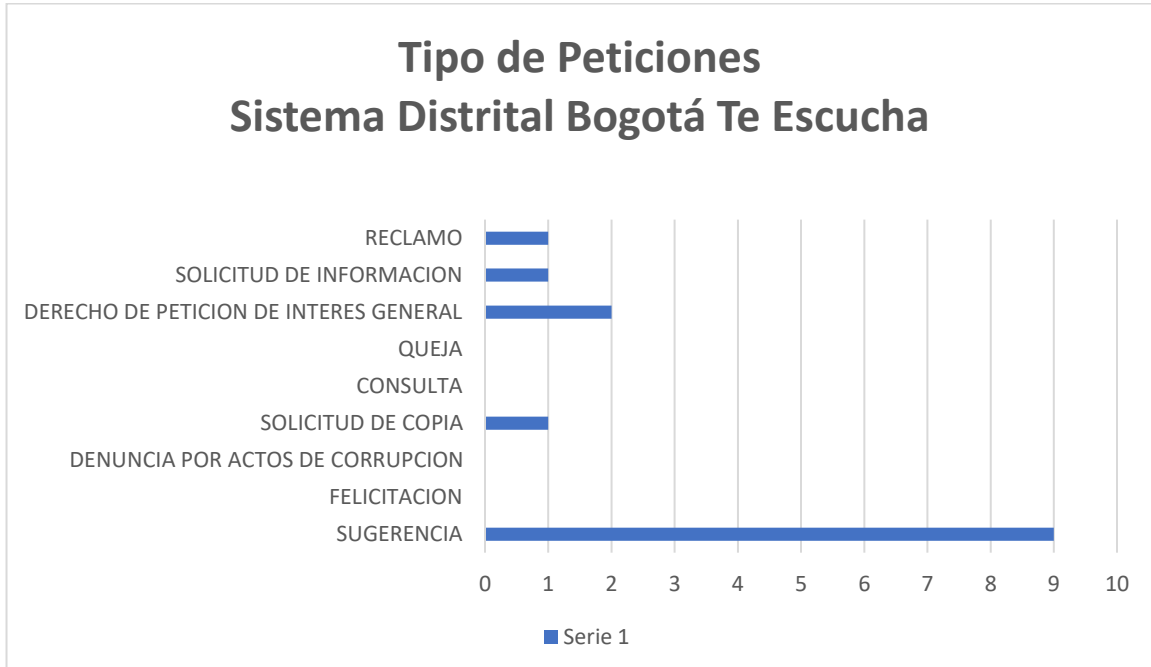
De acuerdo al gráfico el canal de atención con mayor participación fue el Correo electrónico con un 67.3%, seguido del chat institucional (29.3%) y finaliza el sistema de Bogotá te Escucha (3%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 69.2%, Reclamo: 7.7%, Solicitud de Acceso a la Información: 7.7%, Derecho de Petición de Interés General: 15.3%, Queja: 0%, Consulta: 0%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 0%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	9	69.2%
Reclamo	1	7.7%
Solicitud de Acceso a la Información	1	7.7%
Derecho de Petición de Interés General	2	15.3%
Queja	0	0%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	13	100%

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



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

3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Los temas y servicios solicitados por los distintos canales durante el mes de enero de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son: Lista de admitidos/No admitidos, oferta académica pregrado y varios.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de enero de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de quince (15) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL ENERO 2024	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE 2023	TOTAL
Oportuna	5	4	9
Extemporánea	1	5	6
Total Gestionadas	6	9	15

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

Respuesta por cierres definitivos Número

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero, se gestionaron oportunamente cinco (5) acciones ciudadanas, y se realizaron seis (6) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 83.3% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, quince (15) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, quedaron pendientes por resultados para el mes de febrero de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de diciembre se realizó la gestión oportuna de cuatro (4) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de nueve (9) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de nueve (9) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 9/9 equivalente al 100%.

Para el mes de febrero de 2024, quince (15) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL ENERO 2024	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE 2023	TOTAL	PORCENTAJE
Vicerrectoría Académica	3	1	4	26.5%
Unidad Biblioteca	1	0	1	6.7%

Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	2	0	2	13.3%
Oficina de Extensión	0	3	3	20%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	0	1	1	6.7%
Ingeniería Forestal	0	1	1	6.7%
Licenciatura en Biología	0	1	1	6.7%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	6.7%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	0	1	1	6.7%
Total General	6	9	15	100%

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL ENERO 2024	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE 2023	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	3	4	7	46.7%
Pendiente Vencida	4	4	8	53.3%
Total General	7	8	15	100%

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

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de enero de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez punto treinta y dos (10.32) días. En relación con el mes anterior aumentó en seis días y seis horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJAS	COPIAS	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
Vicerrectoría Académica			8.6	7					7.8
Oficina de Bienestar Universitario		17							17
Unidad Biblioteca					4				4
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente			11						11
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			3.5						3.5
Oficina de Talento Humano			8						8
Oficina de Extensión			21						21
TOTAL GENERAL		17	10.42	7	4				10.32

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