



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

**INFORME MENSUAL PQRS –
ATENCION AL CIUDADANO –
DEFENSOR DEL CIUDADANO**

MAYO 2024

**UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCION AL CIUDADANO**

Dirigido a:

- **Consejo Superior Universitario**
- **Rectoría**
- **Secretaría General**
- **Oficina Asesora de Control Interno**
- **Oficina de Control Interno Disciplinario**
- **Ciudadanía en general**

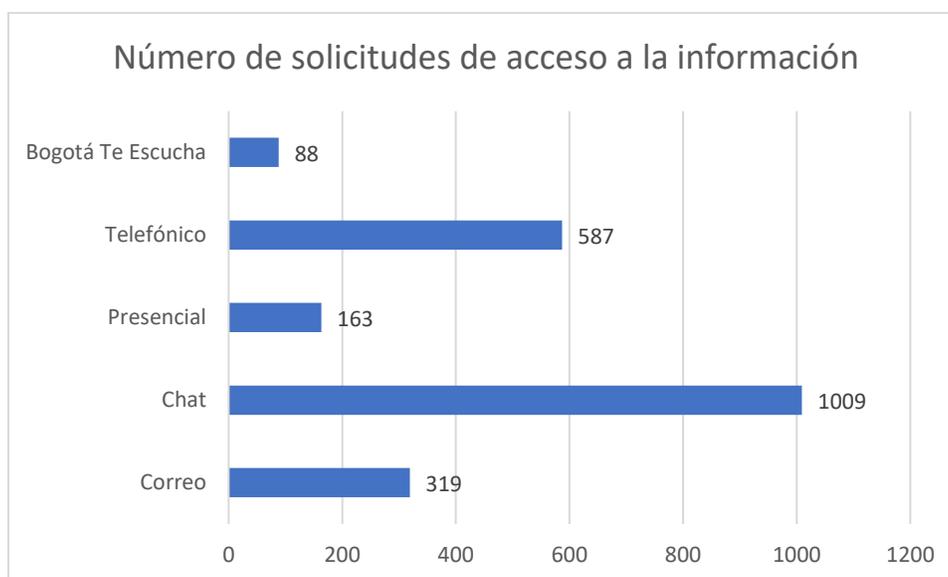


1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES DE MAYO POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de mayo de 2024 se recibieron 2329 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	319
	Chat	1009
	Presencial	163
	Telefónico	587
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	88
Total		2166

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



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

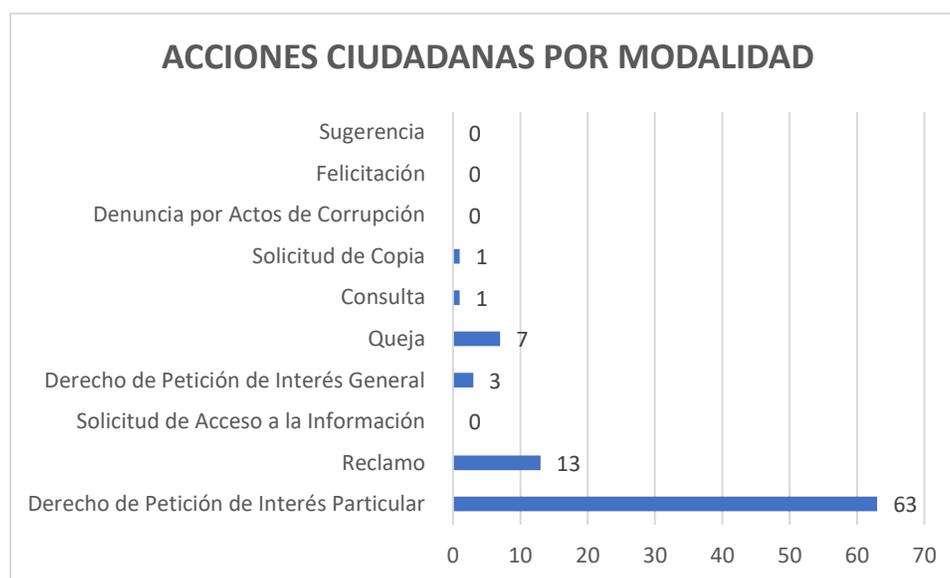
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (46.58%), seguido del canal telefónico (27.1%) y en tercer lugar el correo electrónico (14.7%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de mayo de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 72%, Reclamo: 15%, Derecho de Petición de Inter General: 3%, Queja: 8%, Consulta: 1%, solicitud de copia: 1%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	63	72%
Reclamo	13	15%
Solicitud de Acceso a la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	3	3%
Queja	7	8%
Consulta	1	1%
Solicitud de Copia	1	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	88	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

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el mes de mayo fueron: talento humano y contratación, gestión académica, extensión y proyección social, y gestión financiera.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de mayo de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y siete (67) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL MAYO	PERIODO ANTERIOR ABRIL	TOTAL
Oportuna	37	14	51
Extemporánea	6	10	16
Total Gestionadas	43	24	67

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

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo, se gestionaron oportunamente treinta y siete (37) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y tres (43) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 86% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, catorce (14) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, quedaron pendientes por resultados para el mes de junio de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó la gestión oportuna de catorce (14) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de diez (10) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de veinticuatro (24) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores atendidas fue de veinticuatro (24) peticiones al corte del mes de mayo, comparando con el mes anterior, la gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de mayo fue superior en un 68.5%.

Para el mes de junio de 2024, sesenta y ocho (68) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR ABRIL	PERIODO ACTUAL MAYO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Talento Humano	10	4	14	20.8%
Vicerrectoría Académica	1		1	1.4%
Oficina de Extensión	3	3	6	9%
Oficina Asesora de Planeación	2		2	3%
Ingeniería Ambiental	1		1	1.4%
Biología	1		1	1.4%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	2	3	4.4%

Instituto de Lenguas - ILUD	1		1	1.4%
Oficina de Infraestructura	4	1	5	7.4%
Academia Luis A. Calvo		1	1	1.4%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	1.4%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	1.4%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	1.4%
Oficina Asesora Jurídica		1	1	1.4%
Oficina de Contratación		2	2	3%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	1.4%
Planes TIC-UD		1	1	1.4%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	1.4%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	1.4%
Secretaria General		5	5	7.4%
Tec Mecánica industrial/Ing Mecánica Ciclos		1	1	1.4%
Tesorería General		4	4	6%
Unidad Biblioteca		2	2	3%
Vicerrectoría Académica		10	10	15%
Total General	24	43	67	100%

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL MAYO	PERIODO ANTERIOR ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	40	14	54	80%
Pendiente Vencida	5	9	14	20%
Total General	45	23	68	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 mayo de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto cuatro (7.4) días. En relación con el mes anterior disminuyó en dos días y dos horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Academia Luis A. Calvo			9						9
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			18.5						18.5
Decanatura Facultad de Ingeniería			15						15
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			11						11
Decanatura Facultad Tecnológica			11						11
Oficina Asesora Jurídica			6						6
Oficina de Contratación			4						4
Oficina de Evaluación Docente			4						4
Oficina de Extensión			15.5	12					13.75
Oficina de Infraestructura			6						6
Oficina de Talento Humano			8.25						8.25
PlanEsTIC-UD						3			3
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB			7						7
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			13						13
Secretaría General			16			1			8.5
Tec en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos			5						5
Tesorería General			15	6			19		13.3
Unidad Biblioteca						3			3
Vicerrectoría Académica			3.2	1					2.1
TOTAL GENERAL			9.3	6.3		2.3	19		7.4

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

LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano