



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

## **INFORME MENSUAL PQRS**

### **SEPTIEMBRE**

**Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010**

---

**Bogotá D.C., septiembre 2017**

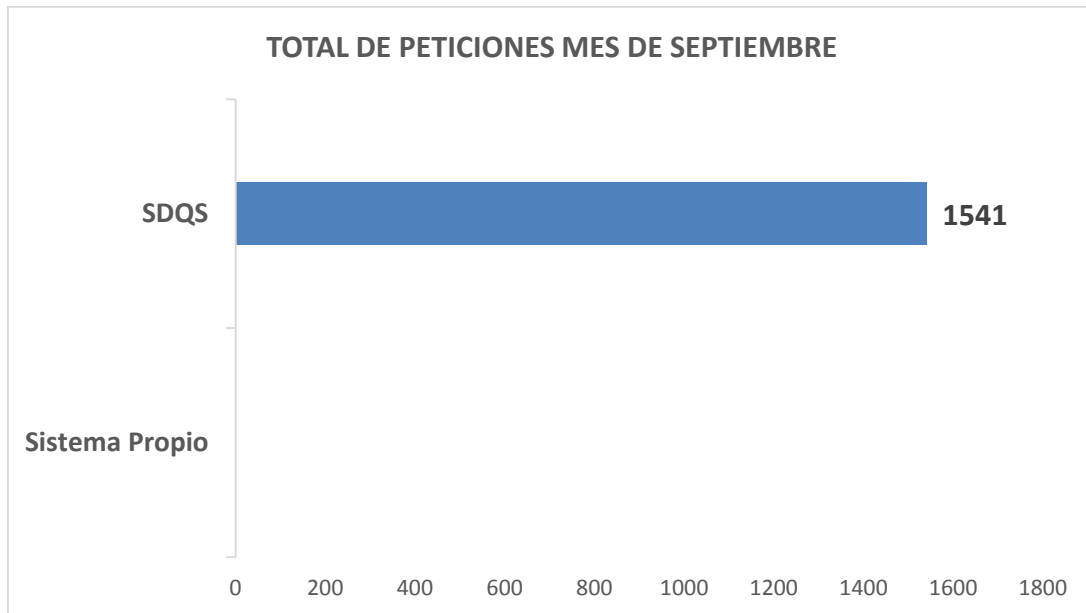
**INFORME MENSUAL PQRS**



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

## SEPTIEMBRE

### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



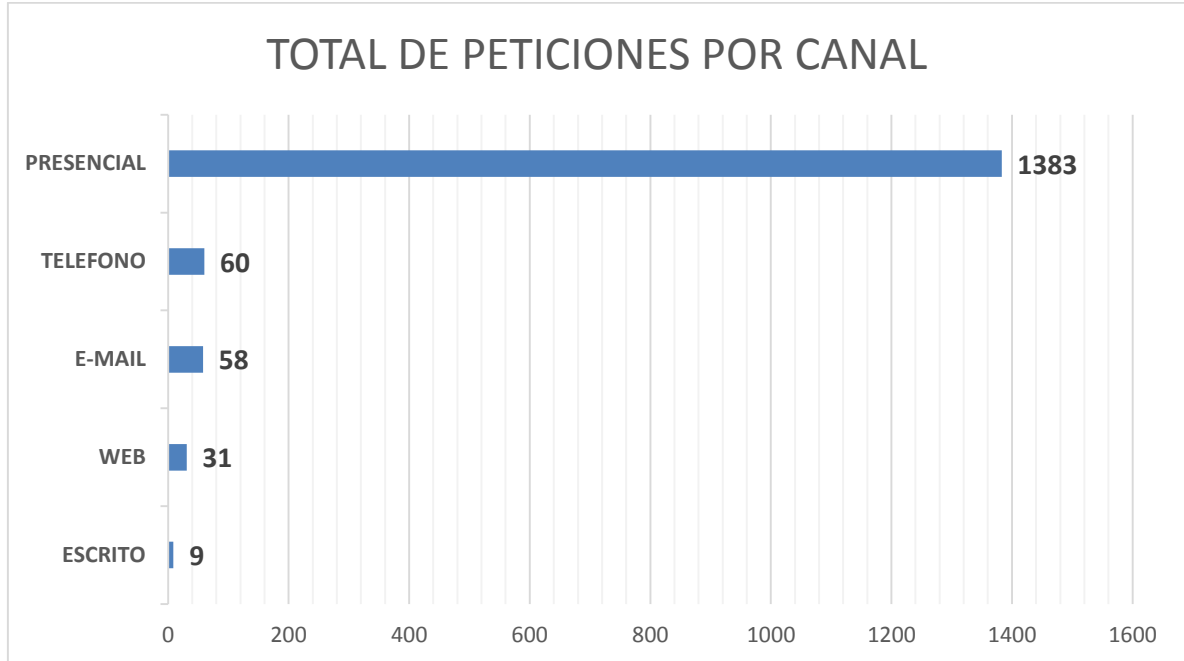
#### Análisis:

Para el mes de septiembre se recibieron un total de mil quinientas cuarenta y un (1541) peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- que representan el 100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



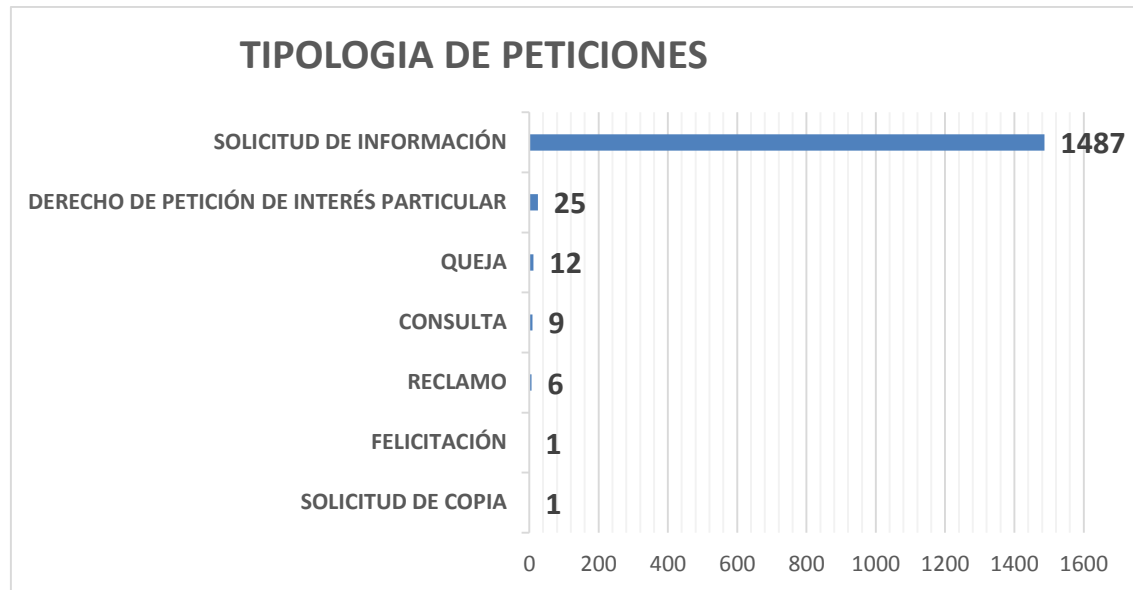
Los dos canales de mayor demanda fueron presencial con un (89,7 %) equivalente a (1383) recibidas en puntos de atención: i) Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía de la UFJC - Facultad Ingeniería, ii) Facultad Tecnológica, iii) Facultad Ciencias y Educación, iv) SuperCADE CAD, v) CADE Candelaria, y; vi) Ferias y Eventos, seguido del canal telefónico (PBX: 3239300 Ext: 1420/1421/5026/, 01-8000-914410, 3509812 y 7181354), con un porcentaje de (3,9%) equivalente a (60) peticiones del total de peticiones.

En tercer lugar esta correo electrónico [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co); con un (3,8%) que equivalente a (58) peticiones recepcionadas, luego con un (2%) se encuentra el registro en la Plataforma Web Distrital –SDQS- con (31) peticiones y; finalmente con un (0,6%) correspondiente a nueve (9) de peticiones radicadas físicamente en puntos de atención.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



Por tipologías encontramos que el (96,5%) correspondiente a (1487) peticiones fueron clasificadas como Solicitud de Información, seguido con (1,6%) por ciento equivalente a (25) derechos de petición de interés particular, como Queja se clasificaron (12) equivalente a (0,8%) por ciento, (09) como consultas que equivale a (0,6%) por ciento, seis (06) clasificados como reclamos que equivale a (0,4%) por ciento y; finalmente (1) como solicitud de copia que representan un (0.1%) por ciento y; por último pero no menos importante se registra una (1) felicitación.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1263	82,0%
CALIDAD DEL SERVICIO	203	13,2%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	33	2,1%
FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD: PWI, CONDOR, CORREO INSTITUCIONAL, SISTEMA ELECTRICO	11	0,7%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES	8	0,5%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1518</b>	<b>98,5%</b>
OTROS SUBTEMAS	23	1,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1541</b>	<b>100,0%</b>



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

Para el mes de septiembre los cinco subtemas más reiterados fueron proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado (1263) peticiones con un (82%) por ciento de participación, seguido de calidad del servicio con (203) peticiones que equivale a (13,2%) por ciento de incidencia, continuado con (33) peticiones referentes a cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas - ILUD y Educación no formal, (11) peticiones clasificadas como fallas tecnológicas, ocho (8) peticiones correspondientes a certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales que equivale a un (0.5%) por ciento y otros sub temas se recibieron (23) peticiones para un porcentaje de participación de (1,5%) del total de peticiones recibidas.

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

En el mes de septiembre no se registraron peticiones por No Competencia a través del aplicativo –SDQS-.

#### 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Según los datos reportados por el Sistema NO se reportaron peticiones relacionadas a Subtemas de Veedurías Ciudadanas.

#### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

##### PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ACTUAL	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1448	1448	97,1%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	66	23	1,5%
Centro de Bienestar Institucional	4	4	0,3%
División de Recursos Humanos	4	4	0,3%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	2	0,1%
<b>TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS</b>	<b>1524</b>	<b>1481</b>	<b>99,3%</b>



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ACTUAL	%
OTRAS DEPENDENCIAS	17	11	0,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1541</b>	<b>1492</b>	<b>100,0%</b>

Durante el mes de septiembre del total de (1541) peticiones recibidas que representan el 100% fueron resueltas 1492 peticiones equivalente a un 96.8% por ciento de requerimientos cerrados durante este mismo periodo, el restante (3.17%) por ciento de las peticiones se encuentran en términos por resolver y radicadas primer lugar en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano usuario utilizado para la asignación y traslado de las peticiones a todas las Dependencias de la Universidad recibiendo y registrando un total de (66) peticiones siendo asignados 23 el restante fueron cerradas con una respuesta definitiva previo conocimiento de la Jefatura o solucionado por asignación, la tercera dependencia corresponden al Centro de Bienestar Institucional con un total de cuatro (04) y cerradas en el mismo el periodo el mismo número, luego sigue la División de Recursos Humanos recibió cuatro (04) peticiones y solucionó el mismo número, la Decanatura de la Facultad de Ciencias y Educación recibió dos (02) peticiones.

### PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	TOTAL PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	
División de Recursos Humanos	10	9	14,8%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	9	9	14,8%
Ingeniería Eléctrica	5	5	8,2%
Decanatura Facultad Tecnológica	4	4	6,6%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	4	4	6,6%
<b>TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>50,8%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	30	30	49,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

En el mes de Septiembre La División de Recursos Humanos tenía un total de diez (10) peticiones pendiente de periodos anteriores, de las cuales dio cierre definitivo a nueve (09) de ellas, el restante de Dependencia dieron cierre definitivo de las peticiones asignadas logrando un cumplimiento del (100%) por ciento.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

ETIQUETAS DE FILA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	15	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	0	54	0	0	54
Artes Plásticas y Visuales	0	0	0	45	18	32
Maestría en Educación en Tecnología	0	0	0	24	0	24
Licenciatura en Física	0	0	0	22	0	22
Oficina Asesora Jurídica	0	16	24	0	0	20
Red de Datos UDNET	0	0	20	0	0	20
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	0	0	0	0	20	20
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	0	26	10	7	0	16
Ingeniería Eléctrica	11	16	0	0	0	15
Instituto de Lenguas - ILUD	12	0	37	0	5	15
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	0	0	14	14	0	14



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

ETIQUETAS DE FILA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	15	
Unidad de extensión Facultad de Artes ASAB	0	0	0	0	14	<b>14</b>
Sección Biblioteca	0	0	0	14	0	<b>14</b>
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	0	11	<b>17</b>	0	9	<b>14</b>
División de Recursos Humanos	12	8	0	<b>18</b>	13	<b>10</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>17</b>

Podemos observar que el tiempo promedio para el cierre de peticiones fue de (17) días para el mes de septiembre; las Dependencias que incidieron en este incrementado para el mes de septiembre por el Proyecto Curricular Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil con (54) días hábiles para responder una queja, seguido de Artes Plásticas y Visuales que se tomó cuarenta y cinco (45) días para dar respuesta a una queja y (18) una solicitud de información, la Maestría en Educación en Tecnología le tomo (24) días para resolver un reclamo, el proyecto curricular de Licenciatura en Física (22) días en resolver un reclamo, la Oficina Asesora Jurídica (16) días hábiles para responder un Derecho de Petición de Interés Particular, y (24) para una queja, el proyecto curricular Ingeniería Eléctrica (16) días hábiles para un derecho de petición de interés particular, la Red de Datos UDNET tardó (20) días en dar respuesta a una queja, la Secretaría Académica Facultad de Ingeniería (20) días en dar respuesta a una solicitud de información. La Decanatura Facultad de Ciencias y Educación (26) días hábiles para dar respuesta a un derecho de petición de interés particular; el Instituto de Lenguas – ILUD (37) días hábiles para responder a una queja, la Decanatura Facultad de Medio

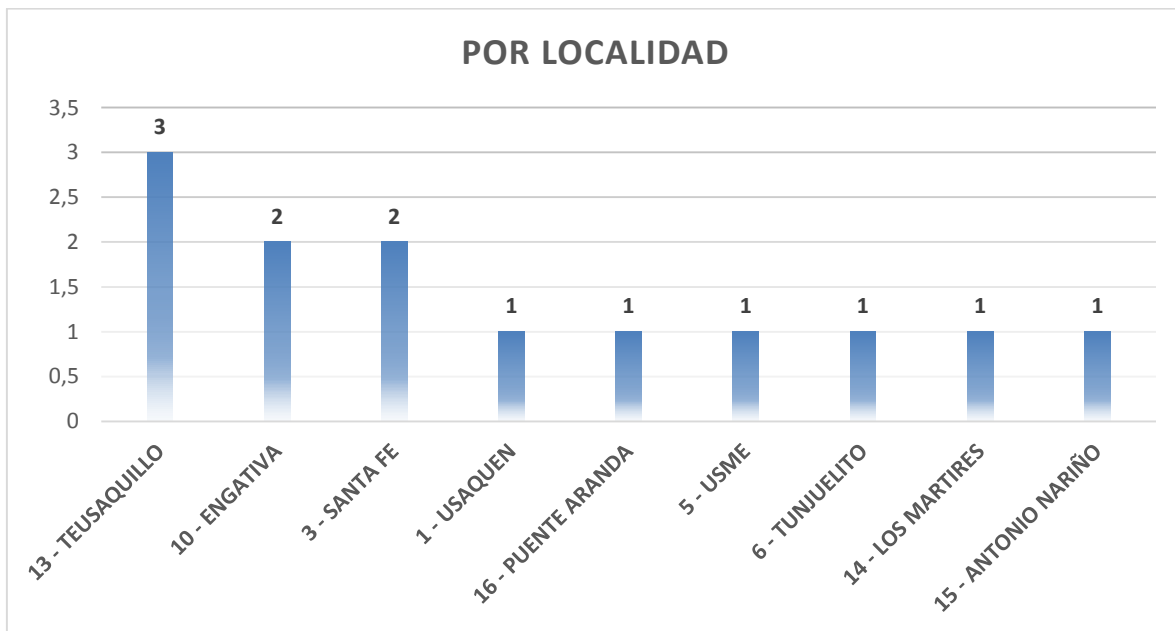




UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

Ambienten (17) días hábiles para responder a una queja y; finalmente la División de Recursos Humano dio respuesta a un reclamos en dieciocho (18) días hábiles.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADO DURANTE EL PERIODO

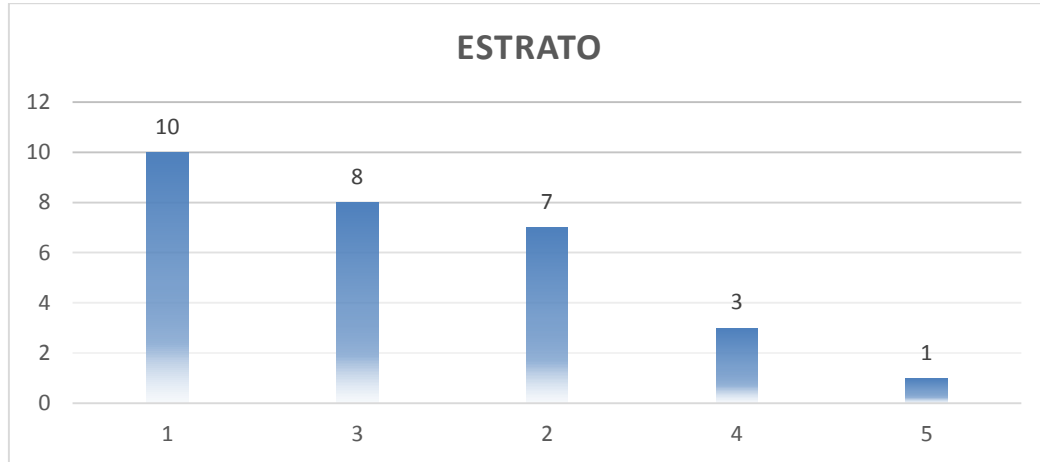


De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- (13) ciudadanos brindaron información sobre la Localidad a la cual pertenecen, quedando de la siguiente manera: (03) se ubican en la Localidad de Teusaquillo, (2) ubicados en la Localidad Decima de Engativá, (2) ubicados en la Localidad de Santa Fe, mientras que en las localidades de Usaquén, Puente Aranda, Usme, Tunjuelito, Los Mártires y Antonio Nariño, se reportó cada una un peticionario.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS (29) peticionarios informaron el estrato socioeconómico así: (10) de ellos viven en estrato socioeconómico uno (1), (8) peticionarios viven en estrato tres (3), (07) de ellos de estrato dos (2), continuando con (03) peticionarios que viven en estrato socioeconómico cuatro (4) y finalmente un (01) peticionario en el estrato cinco (5).



De otro lado, del (98,5%) que representan (1518) de los peticionarios se registraron como personas naturales, seguidas del (1,4%) por ciento que equivale a (22) usuarios que



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

registraron su petición como anónimos y; finalmente (1) petionario como persona jurídica.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DE PETICIONARIO	TOTAL	%
ANÓNIMO	22	1,4%
IDENTIFICADO	1519	98,6%
TOTAL	1541	100,0%

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el (98,6%) corresponden a ciudadanos Identificados, y el (1,4%) por ciento restante corresponden a registros anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se analiza la necesidad de sensibilizar a los funcionarios administradores con respecto a la importancia que se le debe dar al tiempo de respuesta, aunque se aclara que las dependencias que incurrieron en tiempo adicionales de contestación no han incurrido anteriormente en este hecho, sin embargo, es un trabajo que se debe adelantar en cada una de la Dependencias de la Universidad con el objeto disminuir los términos de contestación.
- La Universidad habilito otro canal de atención como es el del buzón con el fin de obtener mayor interacción con la comunidad universitaria.