

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

INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO

**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., junio de 2017

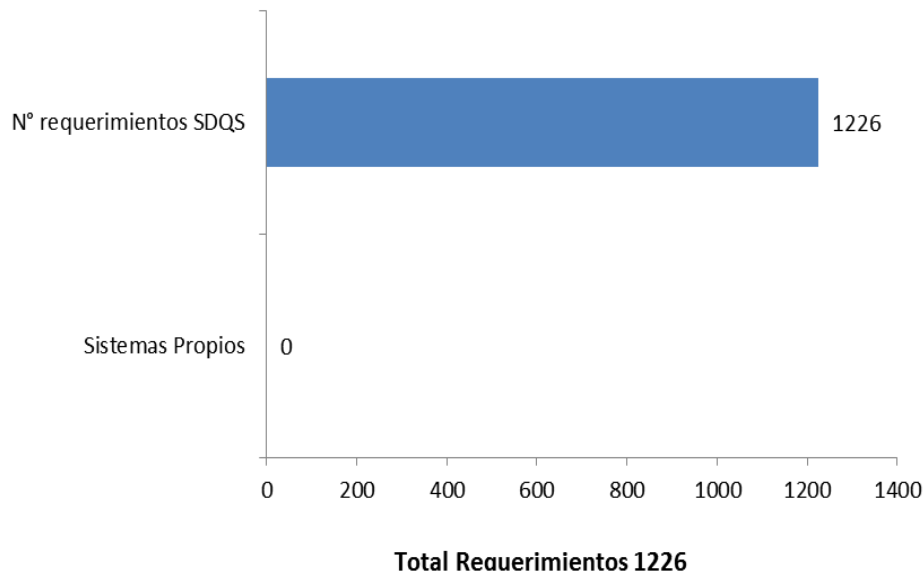


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

INFORME MENSUAL PQRS

JUNIO

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis:

De las 1226 peticiones recibidas, registradas y parametrizadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el 100% fueron ingresadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “SDQS”, teniendo en cuenta que actualmente la Universidad no cuenta con un sistema propio de Recepción.

Acciones de mejora:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano –OQRAC- reconociendo la importancia de la interoperabilidad entre el SDQS con el software de Gestión, participa activamente en el Nodo Intersectorial de Articulación del SDQS, teniendo en cuenta que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, está en el proceso de creación del software, actualmente se está llevando a cabo la elaboración de tablas de retención documental de acuerdo al plan de acción del Subsistema de Gestión Documental –SIGAUD.



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

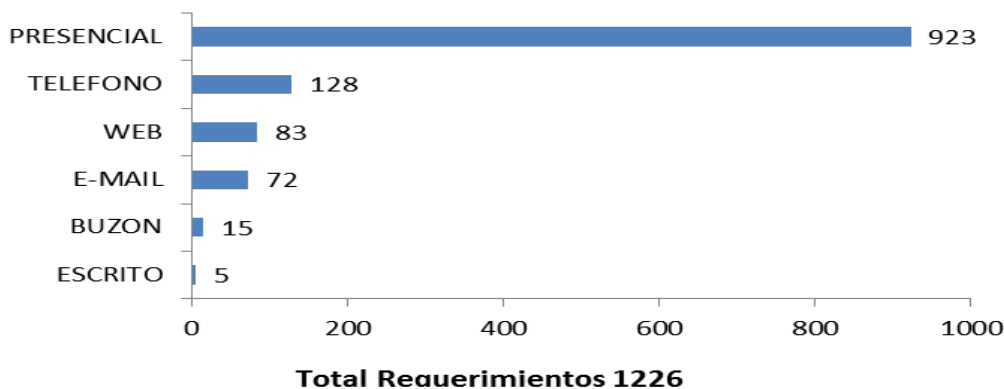
Otro elemento de apoyo en la mejora de los procesos de la Universidad Distrital, viene siendo la figura del Defensor del Ciudadano, la que reposa en la Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y la que de forma objetiva hace el seguimiento a los trámites y servicios por el incumplimiento de las normas legales e internas, su actuar ha enderezado procesos y ha hecho que los servicios sean más visibles ante la comunidad y los ciudadanos externos.

Además de los acompañamientos a las inquietudes de usuarios funcionarios de las distintas dependencias dentro de la Universidad acerca del manejo del aplicativo Distrital –SDQS-, de manera permanente ha requerido a los Jefes de las distintas dependencias el apoyo a brindar una respuesta oportuna, coherente, de fondo, clara y cálida al ciudadano.

El día 30 de junio de 2017 en la sede Aduanilla de Paiba se brindó capacitación a treinta y siete (37) de la Biblioteca en el uso y manejo del aplicativo SDQS, además de la parte legal que nos rige como lo es la Resolución 551 de 2012, para efectos de recordar los términos que tienen las dependencias al dar respuesta a las mismas.

Es importante recordar que la OQRAC, además de ser la Administradora del Aplicativo SDQS, es quien hace la función del seguimiento, verificación y en varias oportunidades la que consolida la respuesta a las peticiones.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Del total de las peticiones recibidas, se referencia que 75.21% (923 peticiones) se recibieron a través de canal presencial en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la UDFJC (Facultad de Ingeniería,

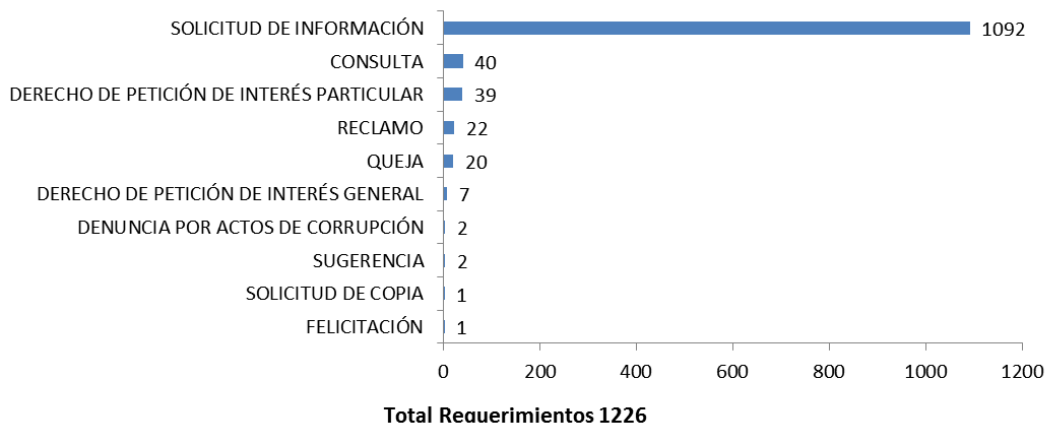


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

Tecnológica, Facultad de Ciencias y Educación, SuperCADE CAD, CADE Candelaria, ferias y eventos).

El canal presencial va seguido de un 10.44% (128 peticiones) que representan las solicitudes recibidas a través de las distintas líneas de atención (PBX: 3239300 Ext: 1420/1421/5026/, 01-8000-914410, 3509812 y 7181354), ochenta y tres (83) requerimientos recibidos directamente por el aplicativo Distrital –SDQS- tienen un porcentaje de participación del 6.77%, seguido de setenta y dos (72) peticiones recibidas por el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co con 5.87%, por último quince (15) peticiones recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en las distintas sedes de la Universidad Distrital. Lo anterior, evidencia que el canal presencial es el de mayor impacto de acercamiento con la ciudadanía y la Universidad; adicionalmente, permite la sensibilización de los canales informativos como: El “SDQS”, líneas telefónicas y e-mail, esta información es registrada en el aplicativo “SDQS” lo que referencia que los canales virtuales se están imponiendo están arriba de las peticiones escritas la que ha venido disminuyendo, y por consiguiente aumentando el uso de la tecnología TIC, implementación de Gobierno en Línea, Ley Antitrámites y Política de Cero Papel.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES





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

Ahora bien, se observa que el 89.07% (1092 peticiones) fueron clasificadas como solicitudes de información, las que en su gran mayoría fueron asociadas al proceso de admisiones y oferta de programas académicos de pregrado, posgrado e información de nuestro Instituto de Lenguas "ILUD", estas peticiones se recibieron en ferias universitarias y eventos en general, en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa llevando la imagen institucional a nivel local y regional, en el entendido que los públicos buscan establecer relaciones de credibilidad y confianza no solo con la oferta académica sino con las instituciones y su personal a cargo.

La asistencia se produce a través de invitaciones que extienden entidades públicas, privadas y colegios, con particular interés instituciones de educación básica distrital y departamental, éstas solicitudes de Información están seguidas de cuarenta (40) consultas relacionadas con (Procesos de Admisión, Descuentos de Matrícula de Semestre, Homologaciones de Materias, transferencias Internas y Externas) mostrando aún que los ciudadanos no diferencian las distintas Tipologías, pues registran como Consultas las solicitudes de Información. De otra parte se recibieron treinta y nueve (39) derechos de petición de interés particular asociados a procesos académico-administrativos de la comunidad universitaria; de acuerdo al estado de la petición se activó la figura de Defensor de Ciudadano para dar garantía de cumplimiento de derechos y deberes de ciudadanía en general y comunidad universitaria (docentes, administrativos, estudiantes).

Adicionalmente, se recibieron veintidós (22) Reclamos que corresponden a 1.79%, seguido de veinte (20) = 1.63% quejas asociadas a presuntas irregularidades en su gran mayoría concernientes a la falta de atención de oficinas administrativas en las cuales se realizaron y/o programaron acciones de mejora, Seguido de Siete (7) = 0.57% Derechos de Petición de Interés General relacionados con solicitudes e inconformidades de la comunidad estudiantil respecto a procesos académico-administrativos.

También fueron registrados dos (02) Presuntos actos de Corrupción relacionados a ventas de cupos dentro de la Universidad (0.16%), dos (02) sugerencias y por último una (1) felicitación y una (1) Solicitud de Copia.



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

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	957	78,1%
CALIDAD DEL SERVICIO	89	7,3%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	43	3,5%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES	18	1,5%
INCONFORMIDADES CON EVALUACIONES Y NOTAS	15	1,2%
INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	10	0,8%
total 5 subtemas	1122	92%
Otros Subtemas	104	8,5%
Total General	1226	100%

Total requerimiento. 1226

En el top seis (6) de los subtemas más reiterados se encuentra con el mayor número de peticiones, el proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado con 957 peticiones para un 78.1%, seguido de calidad del servicio con 89 peticiones que corresponde al 7.3%, se agrupa; cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC "ILUD" y educación no formal ofertada por el IDEXUD con 43 peticiones que corresponde a un 3.5%, continúan 18 peticiones asociadas a temas de certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales que tiene una participación porcentual del 1,5%, seguido de 15 peticiones Relacionadas a Inconformidades con Evaluaciones y Notas con un 1.2% y, por último, se encuentran 10 peticiones asociados a Inscripciones de Proyectos de Pregrado y Posgrado para un 0.8%. Lo anterior suman 1122 peticiones que corresponden a 92% del total recibidas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas no recibió ninguna petición en la que se hiciera un Traslado por No Competencia.



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

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Radicado/ Asunto
1415742017
MEDIANTE RADICADO I-UD-IDEXUD-2017-0796 EL ING. RODOLFO FELIZZOLA INFORMA QUE EL DIA 11 DE JULIO DE 2017 SE REALIZARA REUNION EN LA ALCALDIA LOCAL DE USME Y QUE PARTICIPARAN SOLO VEEDORES CIUDADANOS DEBIDAMENTE RECONOCIDOS, SE SOLICITA ACLARAR LA HORA DE LA REUNION, ASI COMO EL TIPO DE DOCUMENTO QUE DEBEMOS ACREDITAR LOS VEEDORES PARA EL RECONOCIMIENTO QUE ESTA PIDIENDO EL ING. RODOLFO FELIZZOLA.
1435292017
Se solicitó información acerca de normatividad, actos administrativos y asesoría jurídica dentro de la Institución, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1451372017
Se solicitó información presencial en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1451692017
Se solicitó información telefónico en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1451892017
Se solicitó información telefónico en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1452852017
Se solicitó información telefónico en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1452962017
Se solicitó información telefónico en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.
1459282017
Se solicitó información presencial en relación al proceso para interponer una acción ciudadana en La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en la sede administrativa Piso 4.

Según los datos reportados por el Sistema, se reportaron (8) peticiones relacionadas a Subtemas de Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1070	1067	94,5%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	96	18	1,6%
Defensor del Ciudadano	10	8	0,7%
Ingeniería Industrial	6	5	0,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	6	6	0,5%
Total 5 Primeras Dependencias	1188	1104	98%
Otros Dependencias	38	25	2,2%
Total General	1226	1129	100%



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

Se recibieron un total de un mil doscientos veintiséis (1226) peticiones durante el mes de junio, el 92% que corresponden a un mil ciento veintinueve (1129) de las peticiones fueron cerrados durante el período, en cuanto a las cinco (5) primeras dependencias con mayor afluencia de peticiones registra un mil ciento ochenta y ocho (1188) peticiones que corresponden al 96.9% de participación, cerrando un mil ciento cuatro (1104) peticiones para un porcentaje del 98%. La Oficina de Atención a la Ciudadanía la cual tiene ocho (08) usuarios funcionarios recibió y registro un mil setenta (1070) peticiones y fueron cerradas un mil sesenta y siete (1067) peticiones que corresponden al 94.5% y la mayoría asociadas a solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en ferias, eventos y visitas que realiza la OQRAC. De otro lado, el usuario OQRAC recibió y registró en el período actual noventa y seis (96) peticiones que representan un 7.8%, se advierte que este tiene el porcentaje menor de gestión de las mismas, debido a que este usuario se utiliza únicamente para la asignación y traslado de las peticiones, no obstante existen casos en que desde este usuario se genera respuesta definitiva previo conocimiento de la Jefatura. De otro lado, el Defensor del Ciudadano de las diez (10) peticiones que recibió dio cierre a ocho (8), esto se debe a que el Defensor en su calidad de garante de los derechos de los estudiantes, no da un cierre definitivo hasta tanto la dependencia responsable se pronuncie de una manera clara, de fondo, oportuna, coherente y cálida a la petición elevada. La gran mayoría de dependencias gestionaron y cerraron el 100% de las peticiones recibidas en el periodo actual (Ingeniería de Sistemas, Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM, Centro de Bienestar Institucional e Instituto de Lenguas – ILUD), Ingeniería Electrónica cerró el 50% (01) de las peticiones recibidas (2).

Dentro de las acciones de mejora se encuentran oficios de notificación a las dependencias recordando los términos de vencimiento e informando las repercusiones legales por petición vencida, se realizó la sensibilización de los Usuarios Funcionarios de la Sección de Biblioteca para dar respuestas oportunas y de fondo, si no se entrega respuesta definitiva posterior al aviso, se realiza visita administrativa y por último, se remite a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.



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

PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
Defensor del Ciudadano	19	18	26,5%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	6	6	8,8%
Decanatura Facultad Tecnológica	5	5	7,4%
Vicerrectoría Académica	5	5	7,4%
Decanatura Facultad de Ingeniería	4	4	5,9%
Total 5 Primeras Dependencias	39	38	56%
Otros Dependencias	32	30	44,1%
Total General	71	68	100%

De las setenta y un (71) peticiones recibidas en períodos anteriores se cerraron sesenta y ocho (68) peticiones que corresponde al 95.77% de índice de cumplimiento, el Defensor del ciudadano y Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano recibió la mayor cantidad de peticiones en el período anterior con diecinueve (19) peticiones y cerro dieciocho (18) peticiones que representa el 94.73%, seguido del usuario Oficina de Atención al Ciudadano con seis (06) peticiones recibidas y cerradas, lo que constituye el 100% de las peticiones anteriores, como se puede observar dentro de las cinco (5) primeras dependencias a excepción del Defensor, se cerró el 100 % de las peticiones, mientras que otras dependencias de las treinta y dos (32) peticiones recibidas cerraron 30 con un índice de respuesta y cierre de 93.75%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	15	15	155
Decanatura Facultad de Ingeniería			24	24	14				19



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

Defensor del Ciudadano			14	19,5	15	14	19,5	18,2
Instituto de Lenguas - ILUD	16				14			15
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción	15							15
Oficina Asesora de Control Interno			13,3					13,3
Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo				13				13
Unidad de extensión Facultad de Artes ASAB							13	13
Artes Plásticas y Visuales						12		12
División de Recursos Humanos	17						7	12
Egresados				12				12
IDEXUD			10,3	13				11,4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera				11				11
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA						10		10
Administración Ambiental							10	10
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI			9		10	9		9,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			11	9	11	6		9,2
Decanatura Facultad Tecnológica			10	10	12	4	6	9
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC					9			9
Ingeniería Ambiental							7,5	7,5
Ingeniería Eléctrica							7	7
Licenciatura en Física					7			7
División de Recursos Físicos					7	4	7	6
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				6				6



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

Especialización en Ingeniería de Software				6					6
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM					5				5
Vicerrectoría Académica							4		4
Licenciatura en Pedagogía Infantil					6	2			4
Ingeniería Forestal			4						4
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				3					3
Oficina Asesora de Sistemas				3			3		3
Administración Deportiva				3					3
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		3							3
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	3,9			-2	4	-2	2,625		2,5
Ingeniería Industrial	2				4	1	1,5		2
Oficina Asesora Jurídica				2					2
Ingeniería de Sistemas				2					2
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura						2			2
Maestría en Comunicación-Educación							1		1
Ingeniería Electrónica				1					1
Centro de Bienestar Institucional						-1		1	0
Oficina de Atención a la Ciudadanía	4		15	7	7	9,25	-1,95		-1,8
TOTAL GENERAL	5,3	3	11,93	12,82	10,5	5,65	-1,76	1	-0,66

De acuerdo a los resultados obtenidos en el mes de junio, se observa los promedios generales de las tipologías que excedieron los términos en su tiempo de gestión: derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular y solicitud de Información, siendo la figura del Defensor del Ciudadano en derecho de petición de Interés particular el usuario funcionario que excedió los términos legales por tipología para



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

su gestión, es importante advertir que estas peticiones son trazadas para apoyo de respuesta a la dependencia competente y en la mayoría de los casos corresponden a los cuerpos colegiados (Consejos de Proyecto Curricular, Facultad, Académico y Superior) hecho este importante ya éstos se reúnen cada ocho (8), quince (15) y treinta (30) días, ello hace que no se evidencie la respuesta consolidada del usuario Defensor del Ciudadano que como garante del cumplimiento de derechos y deberes del ciudadano no cierra la petición, hasta tanto no encuentre que la respuesta este dentro de los criterios establecidos por la constitución, la ley y los estatutos.

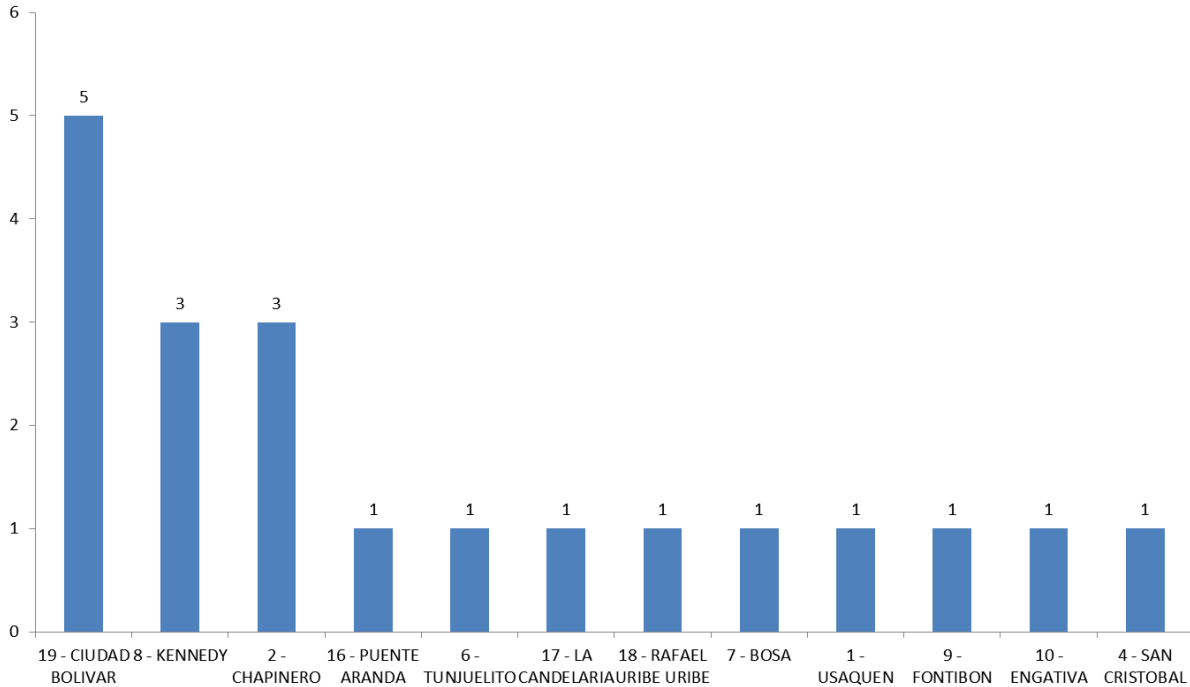
De igual manera, la Decanatura de la Facultad de Ingeniería excedió los términos máximos permitidos, en peticiones de derechos de Interés Particular y General, excediendo los términos reglamentados por el artículo 14 de la Ley 1755, sin embargo se evidencia que las demás dependencias estuvieron dentro de los términos establecidos, brindando una respuesta de fondo, coherente, oportuna y clara.

Por último, es importante resaltar a las dependencias que cumplieron su gestión con oportunidad, toda vez que se logra con ello mostrar que las acciones de mejora tienen resultados positivos en la gestión de la Entidad.



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

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



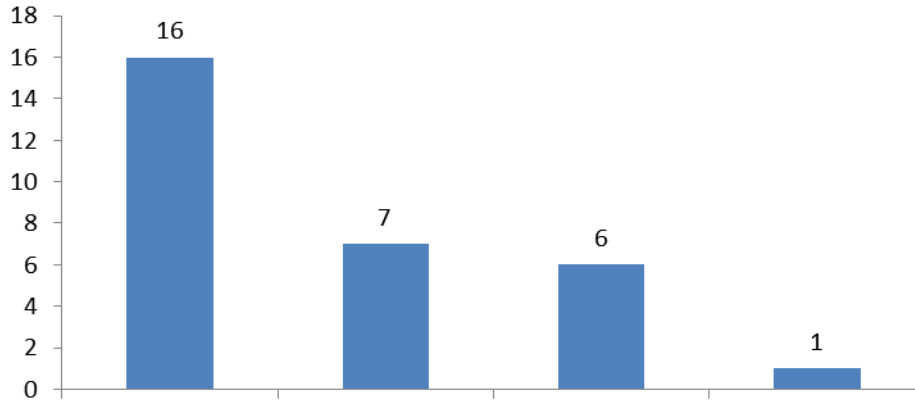
Total Requerimientos 20

Dentro de la información reportada por los ciudadanos, la mayor participación se encuentra en estratos 1 y 2, de los veinte (20) peticionarios registrados por localidad, se encuentra que cinco (05) se ubican en la localidad de Ciudad Bolívar con un porcentaje de participación del 25%, seguido de tres (03) en las localidades de Kennedy y Chapinero respectivamente con un porcentaje de participación de cada una de ellas de un 15%, las localidades de Puente Aranda, Tunjuelito, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Bosa, Usaquén, Fontibón, Engativá y San Cristóbal todas ellas con una (01) petición en cada localidad lo que representan un porcentaje de 5% por cada una.



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

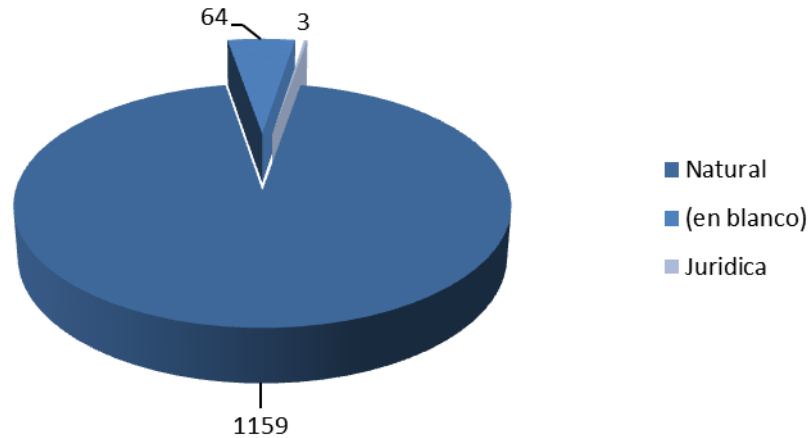


Total Requerimientos 30 peticiones

De los (30) peticionarios que informaron a través del aplicativo SDQS el estrato socioeconómico se establece que: seis (6) de ellos viven en estrato socioeconómico uno (01), seguido de dieciséis (16) peticionarios que viven en estrato dos (2), siete (07) de estrato tres (3) y un (1) peticionario de estrato cuatro (04). Lo que nos permite concluir que el 73 % pertenecen a estratos 1 y 2.



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



De otro lado, el 94.54% (1159) de los peticionarios se registraron como personas naturales seguidas de 5.22% (64) de los usuarios registraron su petición como anónimos y por último tres (03) que representa el 0.24% se registraron como persona jurídica.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DE PETICIONARIO	N°	%
ANÓNIMO	64	5,2%
IDENTIFICADO	1162	94,8%
Total General	1226	100%

En este orden de ideas, se contextualiza el resultado final de sesenta y cuatro (64) peticiones = 5.2% de la cantidad total que registraron su petición lo hicieron como anónimos y un mil doscientos veintiséis (1226) = 94.8% registraron como personas identificadas, especificando su nombre completo, documento o correo electrónico.



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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Universidad Distrital Francisco José de Caldas está comprometida con la ciudadanía y sus estudiantes, es por esto que todos los días se generan reportes dentro de la Dependencia de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano donde se realiza el seguimiento al 100% de las peticiones que son puestas a su conocimiento, esto garantiza que cada dependencia de un cumplimiento a las respuestas en el menor tiempo posible, garantizando el principio de celeridad y oportunidad.
- La implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, ha facilitado a la Universidad Distrital el acercamiento con la ciudadanía, permitiendo e incentivando el uso de las tecnologías como mecanismo de interponer una petición, que facilita al ciudadano interactuar con cada una de las dependencias de la Universidad y a recibir respuestas, a su vez nos ayuda como oficina a llevar estadísticas reales de los requerimientos.
- Recomendamos a la hora de evaluar la gestión del usuario Defensor del Ciudadano, tener en cuenta la siguiente observación: El Defensor al exceder los términos legales de respuesta definitiva, lo hace con el objetivo de que al ciudadano se le brinde una respuestas concreta y de fondo, de las dependencias competentes, y al no encontrarla el Defensor asigna nuevamente la petición hasta que se garantice una respuesta de fondo y oportuna.
- Recomendamos a las entidades que se encuentran actualmente dentro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, la importante no remitir peticiones a entidades sin que estas sean de su competencia, esto con el fin de no dilatar y agilizar, garantizando al ciudadano una respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por ley.