



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

INFORME MENSUAL PQRS

MARZO

**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., marzo de 2017

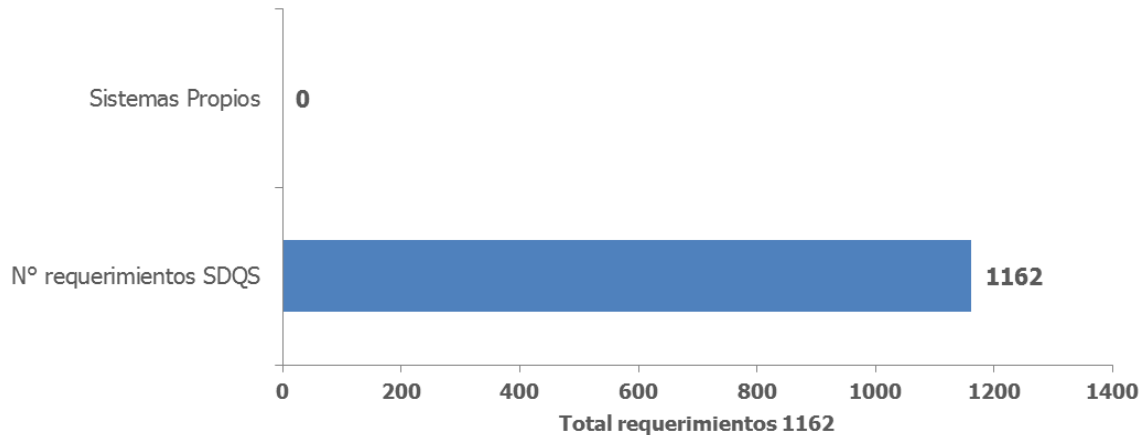


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

INFORME MENSUAL PQRS

MARZO

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis:

De las 1162 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% fue registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

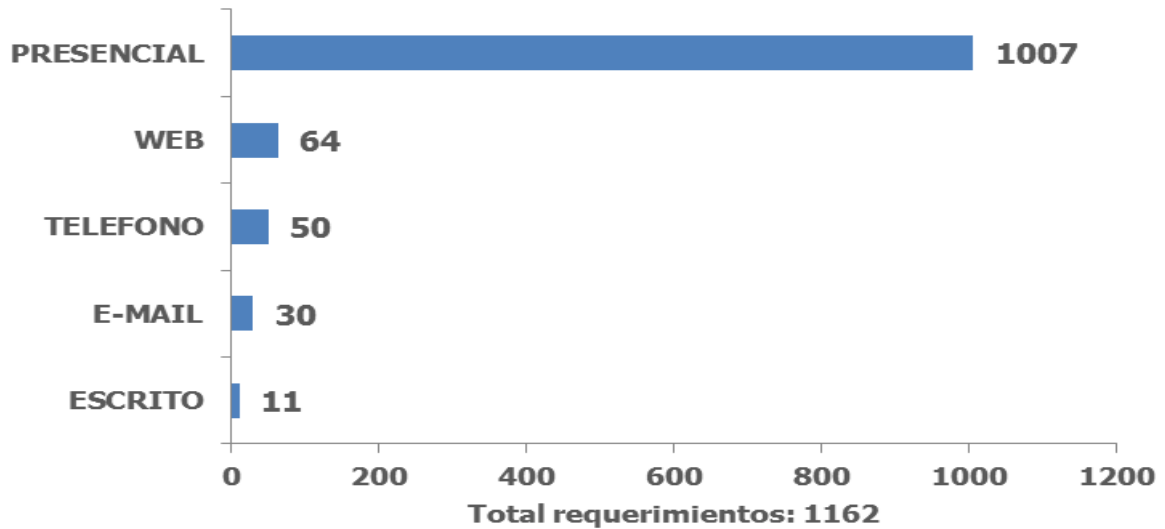
Acciones de mejora:

Si bien se puede establecer un cumplimiento total del Decreto 371 de 2010; se deben establecer dentro de las acciones de mejora procedimiento de seguimiento control que verifiquen al interior de la institución que las peticiones recibidas por otras dependencias sean registradas exitosamente en el SDQS para seguimiento y verificación por parte de esta dependencia.



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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

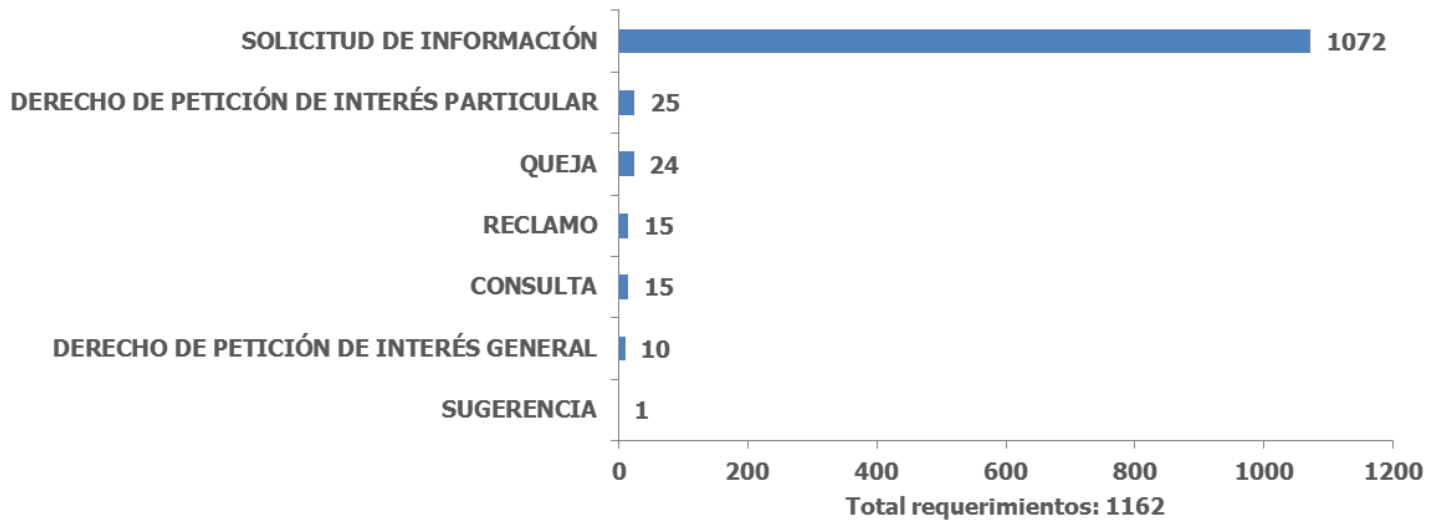


De total de las peticiones recibidas, se puede evidenciar que 88.66% (1007 peticiones) se recibieron a través de canal presencial en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la UDFJC (Facultad de Ingeniería y Tecnológica, SuperCADE CAD, CADE Candelaria, ferias y eventos), seguido de 5.51% (64) recibidas directamente en el SDQS, posteriormente canal telefónico con 4.30% (50), seguido de peticiones recibidas por el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co con 2.58% (30) y por último, 11 peticiones recibidas por escrito directamente en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ubicada en el cuarto piso de la sede administrativa. Lo anterior evidencia que posterior a las solicitudes de información recibidas a través del canal presencial, los canales destinados para facilitar la gestión de trámites a la ciudadanía son los más utilizados (SDQS, telefónico y e-mail), lo anterior en concordancia con la política de Gobierno en Línea y Ley antitrámites.



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

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



El 92.52% (1072) de las peticiones fueron catalogadas como solicitudes de información, las cuales en su gran mayoría fueron asociadas a temas de admisiones a proyectos de pregrado y posgrado y recibidas en ferias universitarias y eventos en general, de los cuales la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asiste de acuerdo a las invitaciones que realizan entidades públicas, privadas y colegios, con particular interés instituciones de educación básica distrital. Posteriormente, se recibieron 25 derechos de petición de interés particular asociados a temas varios respecto a procesos académico-administrativos que requiere 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). De otro lado, se encuentra 24 quejas asociadas a presuntas irregularidades en su gran mayoría asociada a la falta de atención de oficinas administrativas en las cuales se realizaron y/o programaron acciones de mejora, lo anterior se puede evidenciar de igual manera en los reclamos presentados. Posteriormente, se tiene 15 consultas que corresponden a 1.29%, seguido de 10 (0.86%) derechos de peticiones de interés general y por ultimo pero no menos importante una sugerencia respecto a los horarios de clases para los futuros estudiantes de la Sede de Bosa.



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	698	60,07%
CALIDAD DEL SERVICIO	203	17,47%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	89	7,66%
ADECUACIONES Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS FÍSICOS	35	3,01%
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	25	2.15%
Total 5 subtemas	1050	90.36%
Otros subtemas	112	9.64%
Total general	1162	100,00%

Total requerimiento. 1162

En el top cinco (5) de los subtemas más reiterados se encuentra admisión de proyectos de pregrado y posgrado con 698 (60.07%) peticiones, seguido de calidad del servicio con 203 (17.47%) peticiones, cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC y educación no formal ofertada por el IDEXUD con 89 (7.66%) peticiones, posteriormente 35 peticiones asociadas a temas de adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos particularmente en la sede bosa, facultad tecnológica y artes ASAB y por último, se encuentran dentro del top 5 el subtemas de proyectos curriculares de pregrado y posgrado; lo anterior con un total de 1050 peticiones que corresponden al 90.36% del total recibidas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CONCEJO DE BOGOTA	1	50,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	50,00%
Total de Traslados por no competencia	2	100,00%

Tan solo dos peticiones se trasladaron directamente por el aplicativo SDQS de acuerdo a su competencia. Sin embargo, cabe aclarar que se realizaron traslados de peticiones a la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Personería de Bogotá mediante oficio.



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

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Se recibieron dos (02) peticiones de Veeduría Ciudadana referentes al siguiente asunto:
“PARA INFORMALES QUE EN LA CONSTRUCCION DEL PARQUE DE LA SEDE DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL EL PORVENIR, SE ENCUENTRAN CELADORES QUE NO POSEEN EL CURSO REGLAMENTARIO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE VIGILANCIA, COMO EJEMPLO EL SEÑOR DANIEL ALEJANDRO RIOS MUÑOS, Y SUS PRIMOS QUIENES ENTRARON A LABORAR FRAUDULENTAMENTE EN EL CONSORCIO UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS, Y QUIENES ENTRARON POR CUENTA DEL PAPA , EL SEÑOR JUAN DAVIDI RIOS , QUIEN ES EL ENCARGADO DEL GRUPO DE CELADURIA DE LA OBRA. LOS SEÑORES MENCIONADOS TAMPOCO POSEEN LA TARJETA MILITAR QUE SE EXIGE COMO REQUISITO PARA LABORAR EN CUALQUIER INSTITUCION O EMPRESA.”

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	83	2	2,41%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	969	969	100,00%
Oficina Asesora Jurídica	3	3	100,00%
Oficina Asesora de Sistemas	4	3	75,00%
Oficina Asesora de Planeación y Control	33	33	100,00%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	1	1	100,00%
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	1	1	100,00%
Licenciatura en Física	1	1	100,00%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	2	100,00%
Ingeniería Eléctrica	1	1	100,00%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	2	2	100,00%
IDEXUD	6	6	100,00%
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	1	1	100,00%
Doctorado en Ingeniería	1	0	0,00%
División de Recursos Humanos	2	2	100,00%
División de Recursos Físicos	5	5	100,00%
División de Recursos Financieros	1	1	100,00%



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

Defensor del Ciudadano	15	15	100,00%
Decanatura Facultad Tecnológica	6	6	100,00%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	100,00%
Decanatura Facultad de Ingeniería	6	5	83,33%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3	3	100,00%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	2	100,00%
Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	2	2	100,00%
Comité de Currículo de Facultad de Ingeniería	1	1	100,00%
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	2	2	100,00%
Centro de Bienestar Institucional	8	8	100,00%
Total general	1162	1078	92,77%

Se recibió un total 1162 peticiones durante el mes de estudio, de los cuales 83.39% (969) de las peticiones fueron tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano asociado principalmente al registro de las solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en las ferias y eventos a los cuales se asistió, seguido de 83 (7.14%) peticiones recibidas por la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano por el usuario administrador, sin embargo este tiene el porcentaje menor de gestión de las mismas (respuesta definitiva y/o consolidada) lo anterior dado por que este usuario se utiliza netamente para la asignación y traslado de las peticiones. La gran mayoría de dependencias han gestionado y cerrado el 100% de las peticiones recibidas, dependencias que no han cerrado la totalidad de sus peticiones son: doctorado en ingeniería (0), oficina asesora de sistemas (75%) y Decanatura de Facultad de Ingeniería (83.33%).

Dentro de las acciones de mejora se encuentran oficios de notificación a las dependencias indicando los términos de vencimiento o en su defecto las repercusiones legales por petición vencida, si no se entrega respuesta definitiva posterior al aviso, se realiza acciones de mejora 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

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo anterior	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	100,00%
Vicerrectoría Académica	2	2	100,00%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	4	0	0,00%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	5	5	100,00%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	1	100,00%
Matemáticas	1	1	100,00%
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	2	2	100,00%
Licenciatura en Biología	1	1	100,00%
Ingeniería Eléctrica	1	1	100,00%
IDEXUD	5	5	100,00%
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	1	1	100,00%
División de Recursos Físicos	1	1	100,00%
Defensor del Ciudadano	21	20	95,24%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	1	100,00%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0	0,00%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	100,00%
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	100,00%
Administración Ambiental	3	3	100,00%
Academia Luis A. Calvo	1	1	100,00%
Total general	54	48	88,89%

De las peticiones recibidas en periodos anteriores y respecto a las cerradas se tiene un índice de cumplimiento de 88.89% (48 peticiones cerradas de las 54 recibidas), el defensor del ciudadano y jefe de la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano recibió la mayor cantidad de peticiones en el periodo anterior con 21 y cerró el 95,24% (20) de las peticiones, seguido del IDEXUD y la Oficina de Atención al Ciudadano con cinco peticiones recibidas y cerradas en periodos anteriores para cada una, la gran mayoría de dependencias cerraron todas las peticiones recibidas en periodos anteriores a



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

excepción de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y Decanatura de Facultad de Ingeniería, la primera cerrando el siguiente día hábil. .

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	15	
Licenciatura en Biología							31		31
Ingeniería Eléctrica				28			1		14,5
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		31				13	4,5		13,25
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales				13					13
Matemáticas							13		13
Licenciatura en Física					13				13
Vicerrectoría Académica	13					13			13
Administración Ambiental						13			13
División de Recursos Humanos				13	13				13
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura				13					13
Defensor del Ciudadano			1	17,7	11,5	12,2	9,32		12,7
Decanatura Facultad Tecnológica					10,6			13	11
Decanatura Facultad de Ingeniería			7	13		13	8		9,6
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones				9					9
IDEXUD			10	13		1	4,5		8,45
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8								8
Academia Luis A. Calvo							8		8
Decanatura Facultad de Artes - ASAB							8		8
División de Recursos Físicos				13	13	13	1		7
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			7						7
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	12,3			1	1		4,5		6,21
Oficina Asesora Jurídica							5		5



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

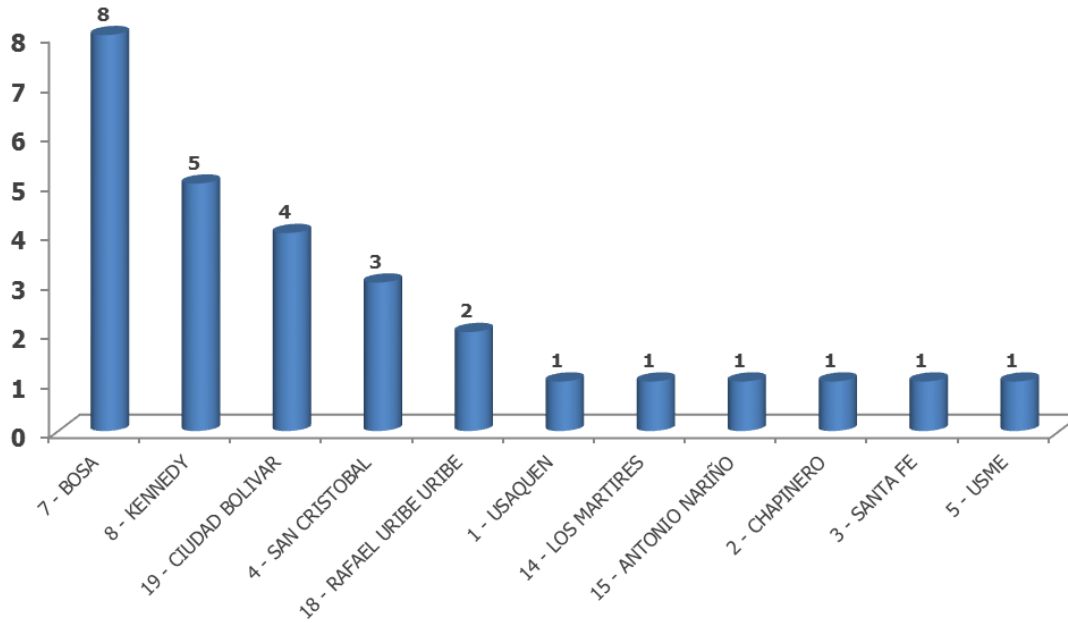
Instituto de Lenguas - ILUD					1		8		4,5
Centro de Bienestar Institucional					5	7	1		4
Oficina de Atención a la Ciudadanía			13		13	23	1,26		1,57
Oficina Asesora de Planeación y Control					13		1,21		1,56
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios					1				1
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC							1		1
Comité de Currículo de Facultad de Ingeniería					1				1
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1				1				1
Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad							1		1
Oficina Asesora de Sistemas			1			1	1		1
División de Recursos Financieros						1			1
TOTAL PROMEDIO GENERAL	8,6	31	6,3	12,3	9	10,3	1,62	13	2,44

De acuerdo a los resultados obtenidos para el mes de marzo, se obtiene que dentro de los promedios generales se encuentra que la única denuncia por actos de corrupción se excedió en 16 días hábiles al máximo permitido (15 días) la cual fue recibida directamente por la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, y fue asignada a la Rectoría y Decanaturas de Facultad de Ciencias y Educación e Ingeniería. De otro lado, se tiene que cinco (5) dependencias excedieron los términos reglamentados por el artículo 14 de la Ley 1755, a todas ellas, dentro de acciones de mejora se remitió oficio de notificación y en casos particulares que requieran el acompañamiento, se realizó sesión de acción de mejora con las partes interesadas y competentes de la petición, en las cuales se recordó la importancia de gestionar adecuadamente las peticiones todo en beneficio del ciudadano y/o integrante de la comunidad universitaria.



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

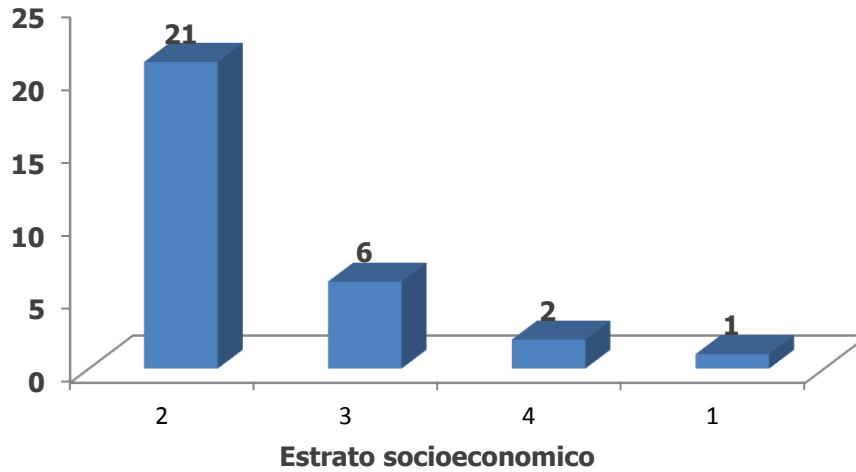


De los 28 peticionarios registrados por localidad, se encuentra que ocho (08) se ubican en la localidad de Kennedy seguido de cinco (05) en Kennedy, cuatro (04) en Ciudad Bolívar, tres (03) en San Cristóbal, dos (02) en Rafael Uribe Uribe y una (01) petición en cada una de las localidades de: Usaquén, Los Mártires, Antonio Nariño, Chapinero, Santa Fe y Usme. Siendo las cuatro primeras localidades en que se evidencia un nivel socioeconómico bajo.



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

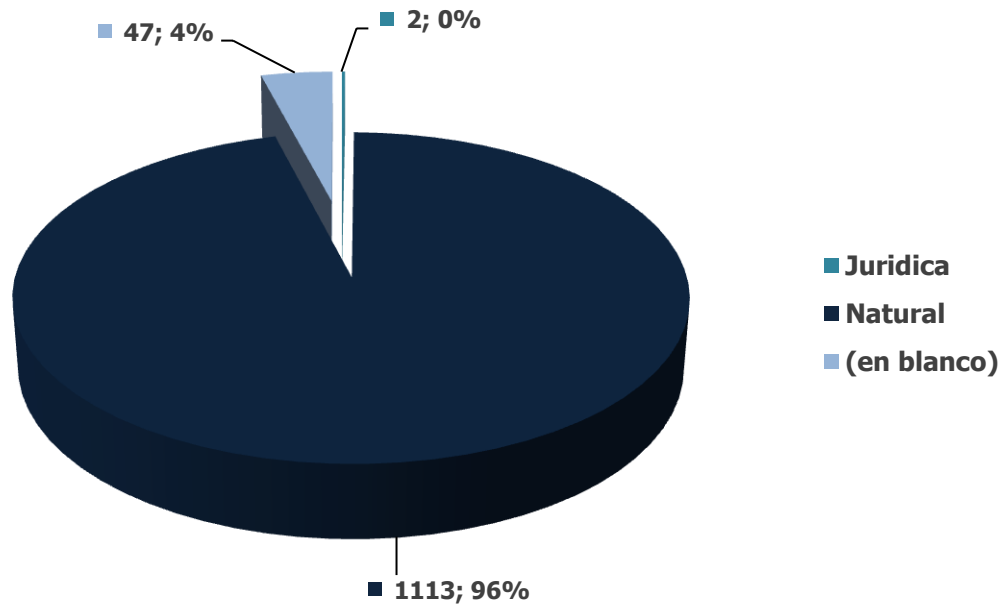
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



De los peticionarios que informaron el estrato socioeconómico en el cual viven se establece que 21 de ellos viven en estrato socioeconómico dos (02) seguido de seis (6) petentes que viven en estrato tres (03) y dos (02) en estrato 4, tan solo uno informo que vive en estrato uno (01).



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



De otro lado, el 96% de los peticionarios se registraron como personas naturales seguidas de 47 usuarios registraron su petición como anónimos y por ultimo dos como personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	N	%
ANÓNIMO	47	4,04%
IDENTIFICADO	1115	95,96%
TOTAL	1162	100,00%

En este orden de ideas 47 peticionarios registraron su petición como anónimos y 1115 como personas identificadas.



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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de marzo de 2017, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas recibió un total de 1162 peticiones a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, las cuales fueron cargadas en su totalidad en la Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-.
- El 88.66% de las peticiones se recibieron a través de canal presencial en los puntos de atención de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Facultad de Ingeniería y Tecnológica, SuperCADE CAD, CADE Candelaria, ferias y eventos).
- Siendo el 92,52% solicitudes de información asociados a temas de admisiones a proyectos de pregrado y posgrado y recibidas en ferias universitarias a las cuales la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en representación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, asiste de acuerdo a las invitaciones que realizan los colegios e instituciones públicas y privadas, con particular interés instituciones de educación distrital.
- Es por tal motivo que el 60.07% de las peticiones corresponden a subtemas relacionados con admisión de proyectos de pregrado y posgrado.
- Tan solo dos (02) peticiones se trasladaron directamente por el aplicativo SDQS de acuerdo a su competencia, sin embargo, cabe aclarar que se realizaron traslados de peticiones a la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Personería de Bogotá mediante a oficio y por otro lado, se recibieron dos (02) peticiones interpuestas por veedurías ciudadanas.
- El 92.77% de las peticiones recibidas periodo fueron cerrados en el mismo, de los cuales 83.39% (969) de las peticiones fueron tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano asociado principalmente al registro de las solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en las ferias y eventos a los cuales se asistió. De otro lado, De las peticiones recibidas en periodos anteriores y respecto a las cerradas se tiene un índice de cumplimiento de 88.89% (48 peticiones cerradas de las 54 recibidas), el defensor del ciudadano y jefe de la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano recibió la mayor cantidad de peticiones en el periodo anterior con 21 y cerro el 95,24% (20) de las peticiones.



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

- Dentro del promedio total de tiempo de gestión por tipología solo una denuncia por actos de corrupción excedió los términos reglamentados por el artículo 4 de la Ley 1755, el restante de tipologías, su promedio de gestión fue inferior al límite legal de tiempo de gestión.
- De total de peticiones, 47 peticionarios registraron su petición como anónimos y 1115 como personas identificadas.