



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

INFORME MENSUAL PQRS

ABRIL

**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., abril de 2017

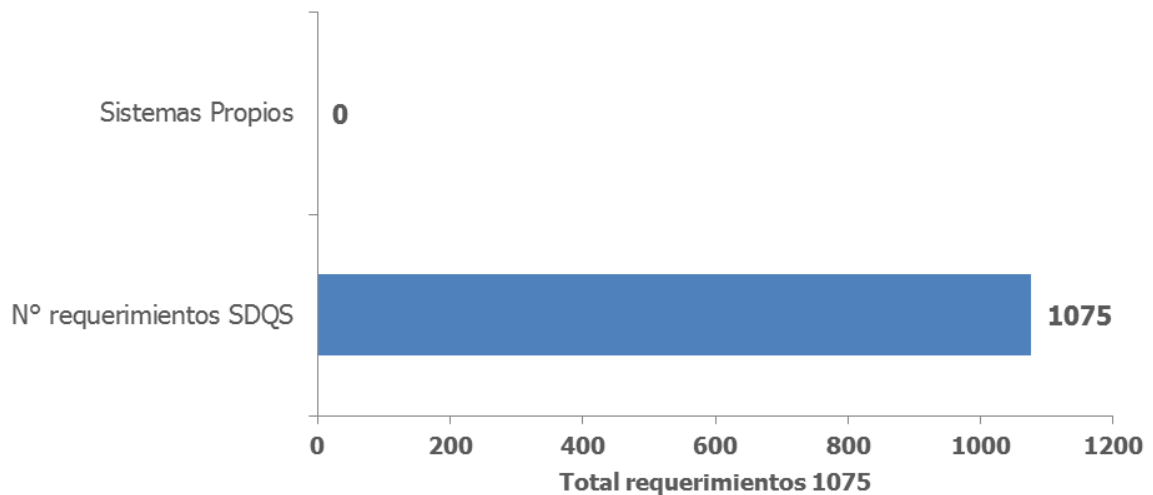


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

INFORME MENSUAL PQRS

ABRIL

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis:

De las 1075 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”.

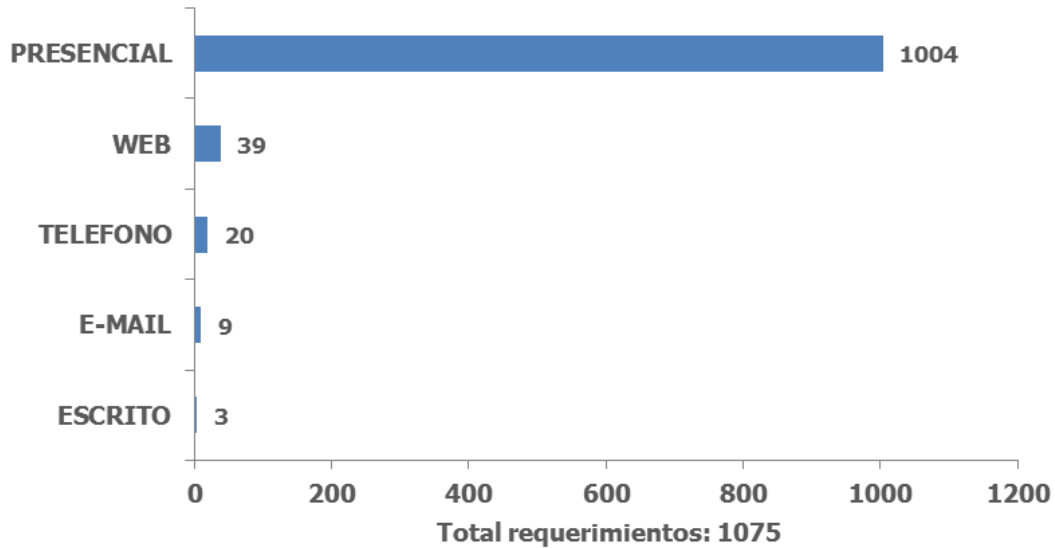
Acciones de mejora:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano lideró la expedición de la Circular de Rectoría No. 0029 de 24 de abril de 2017, teniendo como objetivo el cumplimiento de lo consagrado en el numeral 3 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y a la Circular N° 006 de 2017 de Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y Veeduría Distrital; concerniente al registro en el aplicativo “SDQS” de todas las peticiones recibidas en la Universidad, para lo cual se programó las capacitaciones de ampliación de permisos a los usuarios funcionarios para que el registro sea exitoso. De igual manera la Oficina QRAC mantendrá la función del seguimiento y verificación.



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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

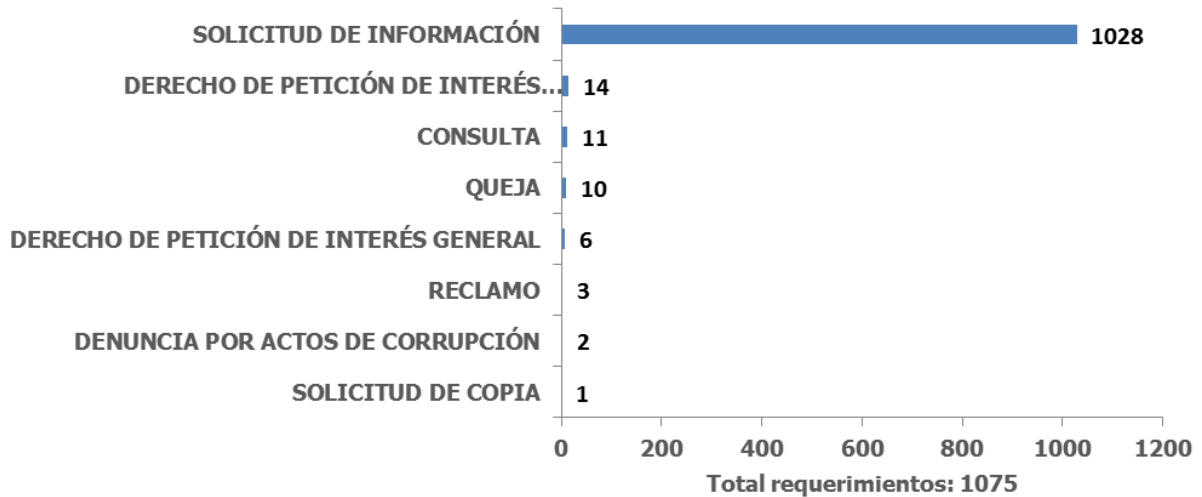


Del total de las peticiones recibidas, se puede demostrar que 93.40% (1004 peticiones) se recibieron a través de canal presencial en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la UDFJC (Facultad de Ingeniería , Tecnológica, SuperCADE CAD, CADE Candelaria, ferias y eventos), seguido de 3.63% (39) recibidas directamente en el SDQS, continuando el canal telefónico con 1.86% (20) y peticiones recibidas por el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co con 0.84% (9), por último 3 peticiones recibidas por escrito directamente en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicada en el cuarto (4º.) piso de la Sede Administrativa. Lo anterior evidencia que sigue siendo el canal presencial, es el de mayor acercamiento con la ciudadanía y la Universidad, no demeritando el esfuerzo que viene se haciendo a través de los otros canales existentes como: El SDQS, telefónico y e-mail, insumos éstos que apoyan 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 95.63% (1028) de las peticiones fueron clasificadas como solicitudes de información, las que en su gran mayoría fueron asociadas al proceso de admisiones a proyectos de pregrado y posgrado recibidas en ferias universitarias y eventos en general, en donde 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 catorce (14) derechos de petición de interés particular asociados 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).

Adicionalmente, se recibieron once (11) consultas que corresponden a 1.02%, seguido de diez (10) 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.



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

También fueron radicados seis (6) = (0.56%) derechos de peticiones de interés general y por último, pero no menos importante una (1) solicitud de copia que corresponde a un registro erróneo.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	872	82,73%
CALIDAD DEL SERVICIO	131	12,43%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	36	3,42%
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	5	0,47%
REINGRESOS Y TRANSFERENCIAS	5	0,47%
Total 5 subtemas	1054	98.05%
Otros subtemas	21	1.95%
Total general	1075	100,00%

Total requerimiento. 1075

En el top cinco (5) de los subtemas más reiterados se encuentra con el mayor número de requeridos, el proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado con ochocientos setenta y dos (872) = (82.73%) peticiones, seguido de calidad del servicio con ciento treinta y un (131) = (12.43%) peticiones, se agrupa; cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC "ILUD" y educación no formal ofertada por el IDEXUD con treinta y seis (36) (3.42%) peticiones, continúan 5 = (0,47%) peticiones asociadas a temas de proyectos curriculares de pregrado y posgrado y, por último, se encuentran dentro del top 5 el subtema de reingreso y transferencias con cinco (5) peticiones; lo anterior suman un mil cincuenta y cuatro (1054) peticiones que corresponden al 98.05% del total recibidas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	50,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	50,00%
Total de Traslados por no competencia	2	100,00%



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

Tan solo dos (2) peticiones se trasladaron por el aplicativo SDQS de acuerdo a la competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas no recibió ninguna petición en la que se estableciera como subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1021	1021	100,00%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	42	42	100,00%
División de Recursos Físicos	2	1	50,00%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	0	0,00%
División de Recursos Financieros	1	1	100,00%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1	1	100,00%
Ingeniería de Sistemas	1	0	0,00%
Oficina Asesora de Planeación y Control	1	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	100,00%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	100,00%
Centro de Bienestar Institucional	1	1	100,00%
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	1	1	100,00%
IDEXUD	1	1	100,00%
Total general	1075	1071	99,63%



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

Se recibieron un total un mil setenta y cinco (1075) peticiones durante el mes de abril, de las cuales 99.63% que corresponden a un mil setenta y un (1071) peticiones, fueron registradas y tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y que están asociadas principalmente al registro de las solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en las ferias y eventos, los que atienden directamente la OQRAC, seguido de 42 = (3.91%) 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 a que este usuario se utiliza únicamente para la asignación y traslado de las peticiones, cabe aclarar que existen casos en que se genera respuesta definitiva previo conocimiento de la Jefatura. 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 los siguientes usuarios: Decanatura Facultad Tecnológica, Ingeniería de Sistemas, Oficina Asesora de Planeación y Control (0%) y División de Recursos Físicos (50%)

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, 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.

PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo anterior	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
Defensor del Ciudadano	12	12	100,00%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	6	6	100,00%
Decanatura Facultad de Ingeniería	4	4	100,00%
Vicerrectoría Académica	4	4	100,00%
Oficina Asesora de Planeación y Control	3	3	100,00%
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	3	3	100,00%



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

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	3	1	33,33%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	2	100,00%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	2	100,00%
Centro de Bienestar Institucional	2	2	100,00%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	0	0,00%
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	1	1	100,00%
IDEXUD	1	1	100,00%
Ingeniería Topográfica	1	0	0,00%
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1	1	100,00%
División de Recursos Financieros	1	1	100,00%
Tecnología en Sistematización de Datos	1	1	100,00%
Egresados	1	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	100,00%
Especialización en Proyectos Informáticos	1	1	100,00%
Total general	51	46	90.20%

De las peticiones recibidas en períodos anteriores y respecto a las cerradas, se tiene un índice de cumplimiento de 90.20% (46 peticiones cerradas de las 51 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 período anterior con doce (12) y cerró el 100% de las peticiones, seguido de la Oficina de Atención al Ciudadano con seis (6) peticiones recibidas y cerradas en períodos anteriores, la gran mayoría de dependencias cerraron todas las peticiones recibidas en períodos anteriores a excepción de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano que se aclara nuevamente se usa en general para asignar a las dependencias competentes o trasladar a las entidades. La



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

Secretaría Académica Facultad Tecnológica, Ingeniería Topográfica y Egresados son dependencias que no cerraron sus peticiones en el período de gestión.

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 COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	15	
División de Recursos Físicos						19,0			19,0
Decanatura Facultad de Artes - ASAB					15,0				15,0
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				13,0					13,0
IDEXUD				3,0		22,0			12,5
Decanatura Facultad de Ingeniería				15,0	15,5	2,0			12,0
Vicerrectoría Académica				14,0				2,0	11,0
Oficina Asesora de Planeación y Control			10,0		19,0			3,0	10,7
Decanatura Facultad Tecnológica	0,0				20,0				10,0
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		8,0							8,0
Especialización en Proyectos Informáticos								7,0	7,0
Oficina Asesora Jurídica				6,0					6,0
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo								6,0	6,0
Centro de Bienestar Institucional				8,0	0,0	8,0			5,3
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura				5,0					5,0



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

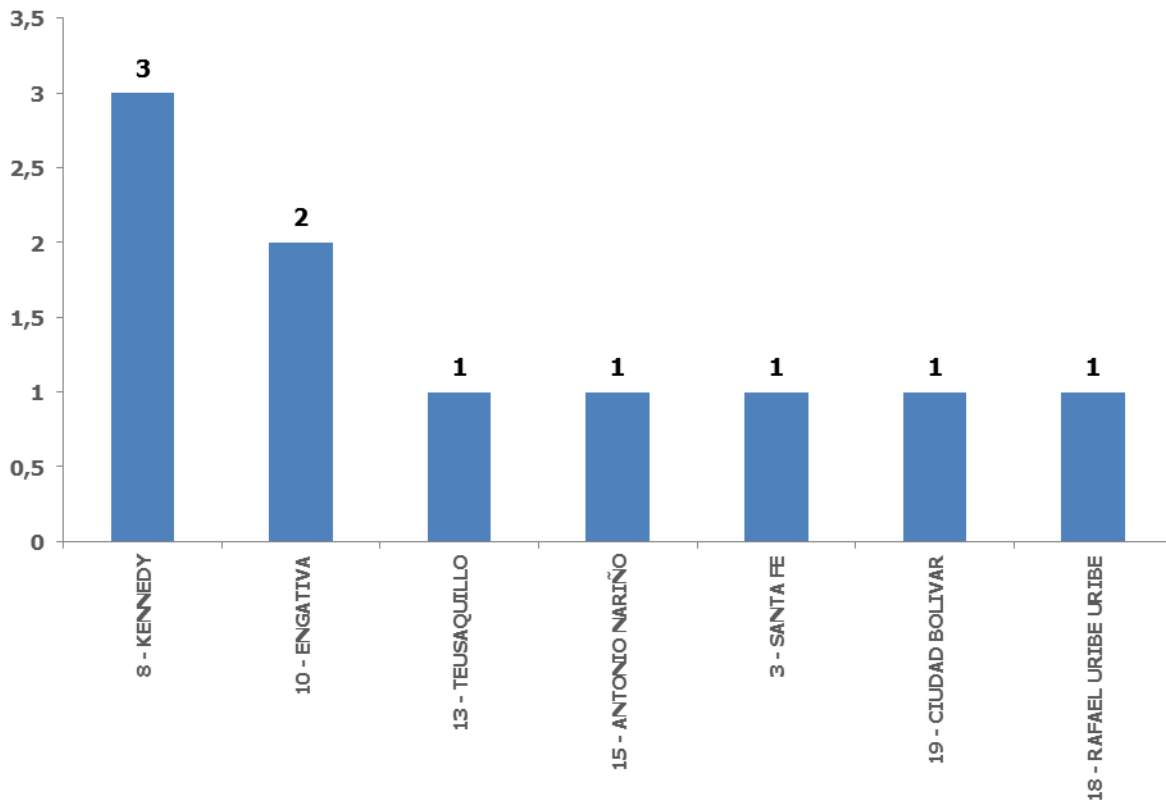
División de Recursos Financieros				2,5					2,5
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI								1,0	1,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios				0,5	2,0				1,0
Defensor del Ciudadano	0,0			0,2	0,0	0,0			0,1
Oficina de Atención a la Ciudadanía			0,0	2,8		0,0	0,0	0,0	0,0
Ingeniería de Sistemas				0,0					0,0
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	0,0		0,0	0,0					0,0
Total general	0,0	8,0	2,0	4,5	7,9	7,3	0,0	0,0	0,3

De acuerdo a los resultados obtenidos en el mes de abril, se obtiene que dentro de los promedios generales se encuentra la tipología de quejas y reclamos excedieron los términos en su gestión, el promedio por gestión por dependencia indica que la División de Recursos Físicos excedió los términos máximos permitidos, cabe llamar la atención de las dependencias: Decanatura Facultad de Artes – ASAB, IDEXUD, Decanatura Facultad de Ingeniería, Oficina Asesora de Planeación y Control y Decanatura Facultad Tecnológica ya que dejaron vencer los términos legales máximos permisibles para algunas tipologías de petición. De otro lado, se tiene que seis (6) 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

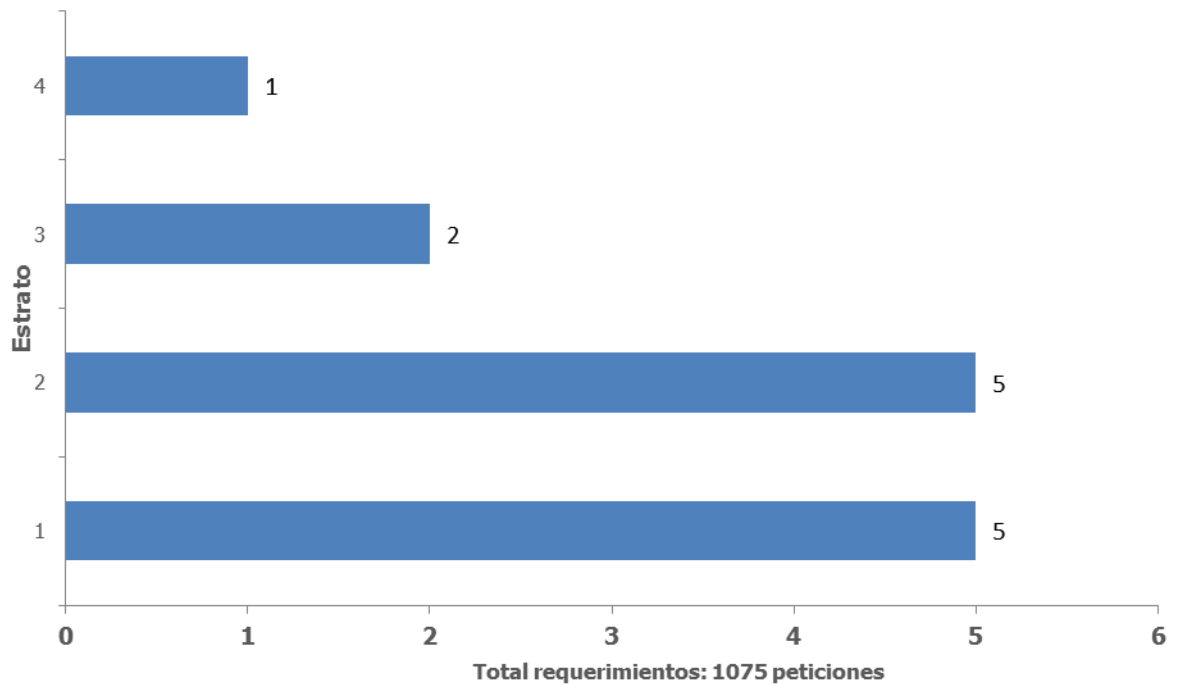


De los 10 peticionarios registrados por localidad, se encuentra que tres (03) se ubican en la localidad de Kennedy seguido de dos (02) en Engativá y una (01) petición en cada una de las localidades de: Teusaquillo, Antonio Nariño, Santafé, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, siendo las cuatro primeras 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

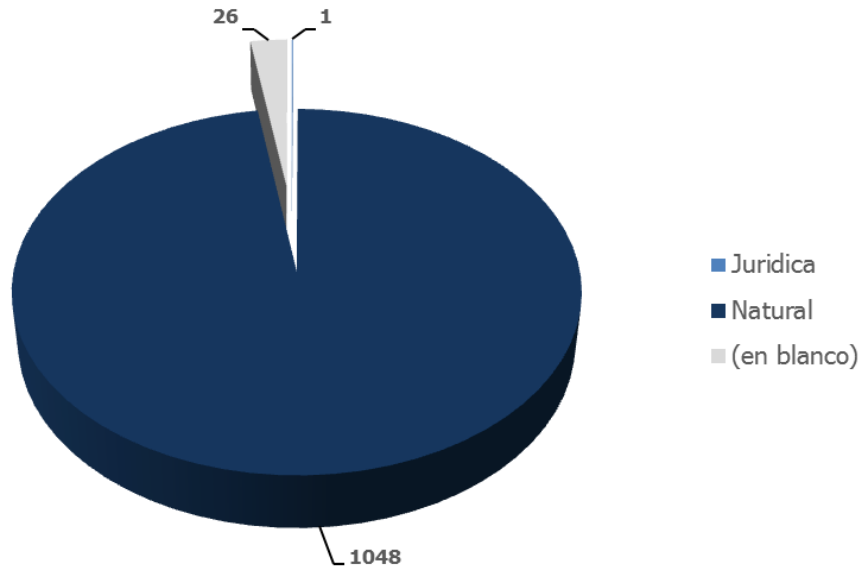
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



De los peticionarios que informaron el estrato socioeconómico en el cual residen se establece que cinco (05) de ellos viven en estrato socioeconómico uno (01), seguido de cinco (5) peticionarios que viven en estrato dos (02), dos (02) peticionarios viven en estrato tres (03) y un peticionarios vive en estrato cuatro (04).



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



De otro lado, el 97.5% de los peticionarios se registraron como personas naturales seguidas de veintiséis (26) usuarios que registraron su petición como anónimos y por ultimo uno (01) como persona jurídica.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	N	%
ANÓNIMO	26	2,42%
IDENTIFICADO	1049	97,58%
TOTAL	1075	100,00%

En este orden de ideas, se contextualiza el resultado final de veintiséis (26) peticionarios registraron su petición como anónimos y un mil cuarenta y nueve (1049) 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

- El haber implementado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, nos ha facilitado registrar en su totalidad las peticiones elevadas ante la Universidad Distrital y tener un proceso ágil en el momento de requerir apoyo de otras dependencias en las respuestas, como también llevar una estadística real del acercamiento del ciudadano a la Universidad.
- Recomendamos a la hora de evaluar la gestión del usuario Defensor del Ciudadano el haber excedido en los términos legales de respuesta definitiva, se debe al no encontrar respuesta clara, concreta y de fondo, de las dependencias competentes.