



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

INFORME MENSUAL PQRS

MAYO

**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

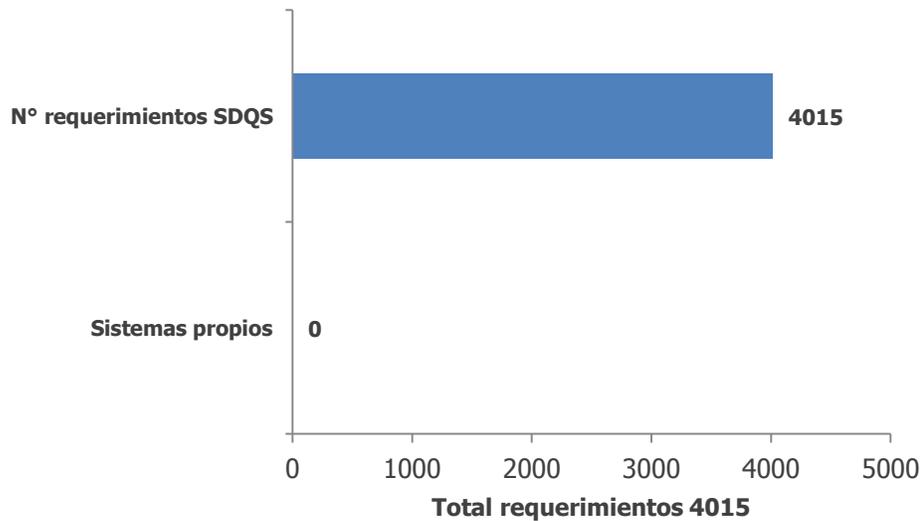


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

INFORME MENSUAL PQRS

MAYO

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis:

De las 4015 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 –OQRAC- de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, como parte del Nodo Intersectorial de Articulación del SDQS, reconociendo la importancia de interoperar del SDQS con el software de Gestión Documental que se desarrollará dentro del Plan de Acción del Subsistema de Gestión Documental y Archivo -SIGAUD- de la Universidad Distrital, está atento a conocer sistemas existentes de entidades Distritales que puedan sin restricción ser implementados con el sistema SIGAUD, sin restricción alguna.

Las capacitaciones realizadas por la OQRAC a usuarios funcionarios de la entidad durante los meses de abril y mayo dieron como resultado la participación de noventa y cinco (95) usuarios funcionarios (77.24% del total de usuarios de la Entidad) en

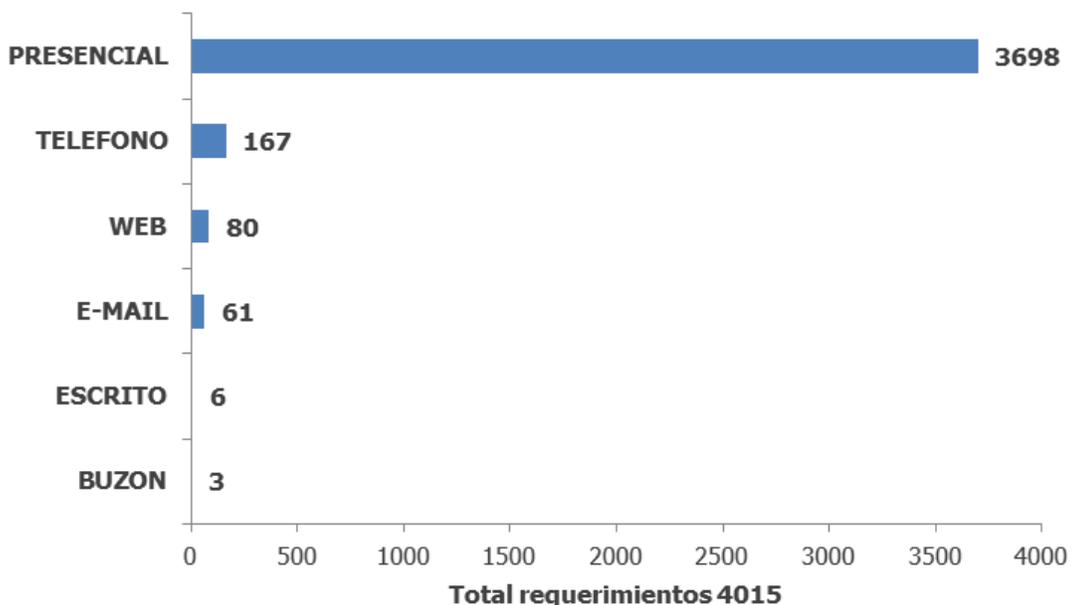


UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

cumplimiento a la Circular de Rectoría No. 0029 de 24 de abril de 2017, la cual tuvo 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 Secretaría 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. La información de los 28 usuarios funcionarios que no asistieron a las capacitaciones fue enviada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, para que desde allí se realice la capacitación el 10 de agosto de 2017 dentro de las funciones y compromisos establecidos en el Plan de Capacitación Funcional para la vigencia 2017 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Es importante recordar que la OQRAC mantendrá la función del seguimiento y verificación de las peticiones.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Del total de las peticiones recibidas, se indica que 92.10% (3698 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), importante resaltar la presencia de la OQRAC en la Feria Internacional del Libro 2017 -FILBO 2017- Stand 312, Nivel 2, Universidades, Pabellón 3 en el Centro de Convenciones



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

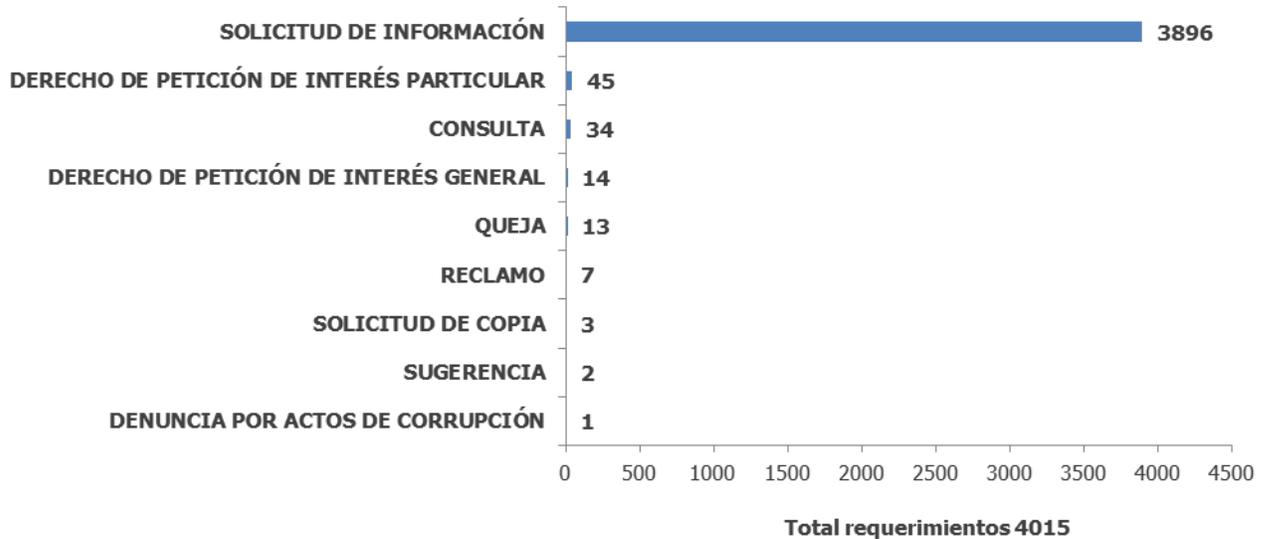
Corferias programada del 25 de abril al 8 de Mayo en donde se brindó atención presencial de la oferta académica que ofrece La Universidad Distrital Francisco José de Caldas de proyectos curriculares de pregrado y posgrado, con un total de atención de 2508 ciudadanos, que corresponden al 67.82% de las atenciones presenciales realizadas ante la OQRAC y que corresponden en su totalidad a la tipicidad de solicitud de información.

Seguido de 4.16% (167) recibidas por el canal telefónico (PBX: 3239300 Ext: 1420/1421/5026/, 01-8000-914410, 3509812 y 7181354), adicional las peticiones registradas directamente en el SDQS con 1.99% (80), continuado por peticiones recibidas por el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co con 1.52% (61), por último 3 peticiones por el buzón de sugerencias ubicado en la Facultad de Ingeniería en el sexto (6º) piso del Edificio Sabio Caldas y primer (1º) piso de la Sede Administrativa. Lo anterior evidencia que el canal presencial es el de mayor acercamiento con la ciudadanía y la Universidad, no demeritando el esfuerzo que viene haciendo a través de los otros canales existentes como: El SDQS, telefónico y e-mail, que han obtenido respecto a los meses anteriores de gestión mayor cantidad de peticiones recibidas, insumos éstos que apoyan la política de Gobierno en Línea y Ley Antitrámites, lo cual se evidencia en la no recepción de peticiones por canal escrito.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



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



El 97.04% (3896) de las peticiones fueron clasificadas como solicitudes de información, las que en su gran mayoría fueron asociadas al proceso de admisiones y oferta de 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, del total recibidas el 64,37% (2508 solicitudes de información) fueron recibidas en FILBO 2017. Adicionalmente, se recibieron 45 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).

Así mismo, se recibieron 34 consultas que corresponden a 0.85%, catorce (14 – 0.35%) derechos de petición de interés general relacionados con solicitudes e inconformidades de la comunidad estudiantil respecto a procesos académico-administrativos, trece (13 – 0.32%) 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



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

acciones de mejora, lo anterior se puede evidenciar de igual manera en los reclamos presentados con un total de siete (7 – 0.17%).

También, fueron radicados tres (3) solicitudes de copia (0.07%), dos (2) sugerencias y por último, una (1) denuncia por actos de corrupción relacionada con procesos de contratación.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	3775	94,02%
CALIDAD DEL SERVICIO	96	2,39%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	43	1,07%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUNIARIOS INSTITUCIONALES	16	0,40%
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	14	0,35%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS, INTERINSTITUCIONALES Y DE COOPERACIÓN	14	0,35%
Total 6 subtemas	3958	98,58%
Otros subtemas	57	1,41%
Total general	4015	100,00%

Total requerimiento. 4015

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 3775 =(94.02%) peticiones, seguido de calidad del servicio con 96 = (2.39%) 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 cuarenta y tres (43) = (1.07%) peticiones, dieciséis (16) = (0,40%) peticiones asociadas a temas de certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales, 14 = (0.35%) peticiones asociados a proyectos curriculares de pregrado y posgrado y 14 (0.35%) peticiones de convenios interadministrativos, interinstitucionales y de cooperación del IDEXUD; lo anterior suman 3958 peticiones que corresponden al 98.58% del total recibidas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



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

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	100,00%
Total de Traslados por no competencia	1	100,00%

Tan solo una (1) petición se trasladó por el aplicativo SDQS de acuerdo a la competencia, toda vez que iba dirigida a una Institución de Educación Distrital, Colegio.

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	3860	3859	98,97%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	107	1	0,03%
IDEXUD	17	9	0,23%
Ingeniería de Sistemas	5	5	0,13%
Instituto de Lenguas - ILUD	4	4	0,10%
Total 5 primeras Dependencias	3993	3878	99,46%
Otras dependencias	22	21	0,54%
Total general	4015	3899	100,0%

Se recibieron un total 4015 peticiones durante el mes de mayo, el 97,11% (3899) de las peticiones fueron cerrados durante el periodo, 3993 (99.45%) peticiones fueron recibidas por cinco dependencias, la cuales cerraron el 97.12% (3878) de las peticiones recibidas. La Oficina de Atención a la Ciudadanía la cual tiene siete (07) usuarios funcionarios recibió y registro 3860 peticiones y fueron cerradas el 99.97% (3859) peticiones en el



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

periodo actual en su gran mayoría asociadas a solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en ferias, eventos y visitas que realiza la OQRAC. De otro lado, la OQRAC recibió y registró en el periodo actual 107 (0.03%) peticiones, sin embargo este tiene el porcentaje menor de gestión de las mismas (0.03% - respuesta definitiva y/o consolidada), lo anterior debido 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, que en este mes solo fue de una (1) petición. La gran mayoría de dependencias gestionaron y cerrado el 100% de las peticiones recibidas en el periodo actual (Ingeniería de Sistemas e Instituto de Lenguas – ILUD), el IDEXUD cerro el 52.94% (09) de las peticiones recibidas (17).

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	13	13	31,71%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	8	19,51%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	5	2	4,88%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	2	4,88%
División de Recursos Físicos	2	2	4,88%
Total 5 primeras Dependencias	30	27	65,85%
Otras dependencias	14	14	34,15%
Total general	44	41	100,0%

De las peticiones recibidas en períodos anteriores y respecto a las peticiones cerradas, se tiene un índice de cumplimiento de 93.18% (41 peticiones cerradas de las 44 recibidas), el defensor del ciudadano y Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

recibió la mayor cantidad de peticiones en el período anterior con trece (13) y cerro el 100% de las peticiones, seguido de la Oficina de Atención al Ciudadano con ocho (8) 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.

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	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	15	15	
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo						31,0				31,0
Egresados	22									22,0
Defensor del Ciudadano		18,0	27,0	15,9	15,5	23,5		10		17,2
División de Recursos Humanos								14		14,0
Decanatura Facultad Tecnológica					13,0					13,0
Tecnología en Saneamiento Ambiental						12,0				12,0
Decanatura Facultad de Medio Ambiente					12,0					12,0
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		12,0								12,0
Licenciatura en Química					9,0					9,0
IPAZUD				9,0						9,0
Licenciatura en Educación Básica con								8,0		8,0



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

Énfasis en Inglés / LEBEI									
División de Recursos Físicos			7,3	16,0			2,0		8,0
Oficina Asesora Jurídica	8,0								8,0
IDEXUD			5,5	9,0	14,0		12		7,2
Instituto de Lenguas - ILUD	4,0		8,3						6,6
Decanatura Facultad de Artes - ASAB				6,0					6,0
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		5,0							5,0
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	5,0								5,0
Ingeniería Eléctrica							5,0		5,0
Ingeniería Ambiental			5,0						5,0
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano			-2,0				14	1,0	4,3
Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo			7,0	2,5					4,0
Artes Musicales			4,0						4,0
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial							4,0		4,0
Academia Luis A. Calvo							3,0		3,0
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería y Especialización en Bioingeniería							3,0		3,0
División de Recursos Financieros			3,0				3,0		3,0
Ingeniería de Sistemas	-2,0		-2,0	8,0					0,0
Centro de Bienestar Institucional			-1,0						-1,0



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

Oficina de Atención a la Ciudadanía	24			11,9	15,5	15,0	-1,7	-1,8		-1,8
Total general	9,7	11,7	7,0	8,8	13,1	21,0	-1,7	-1,8	1,0	-1,6

De acuerdo a los resultados obtenidos en el mes de mayo, se obtiene que dentro de los promedios generales las tipologías que excedieron los términos en su gestión fueron: denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, queja y reclamo, siendo la figura del Defensor del Ciudadano el usuario funcionario que excedió los términos legales por tipología para su gestión, cabe aclarar que hasta tanto no se evidencie una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado; el Defensor del Ciudadano como garante del cumplimiento de derechos y deberes del ciudadano no cierra la petición, por lo cual su tiempo de gestión se encuentra directamente asociada al cumplimiento del principio de legalidad de la gestión realizada por las demás dependencias.

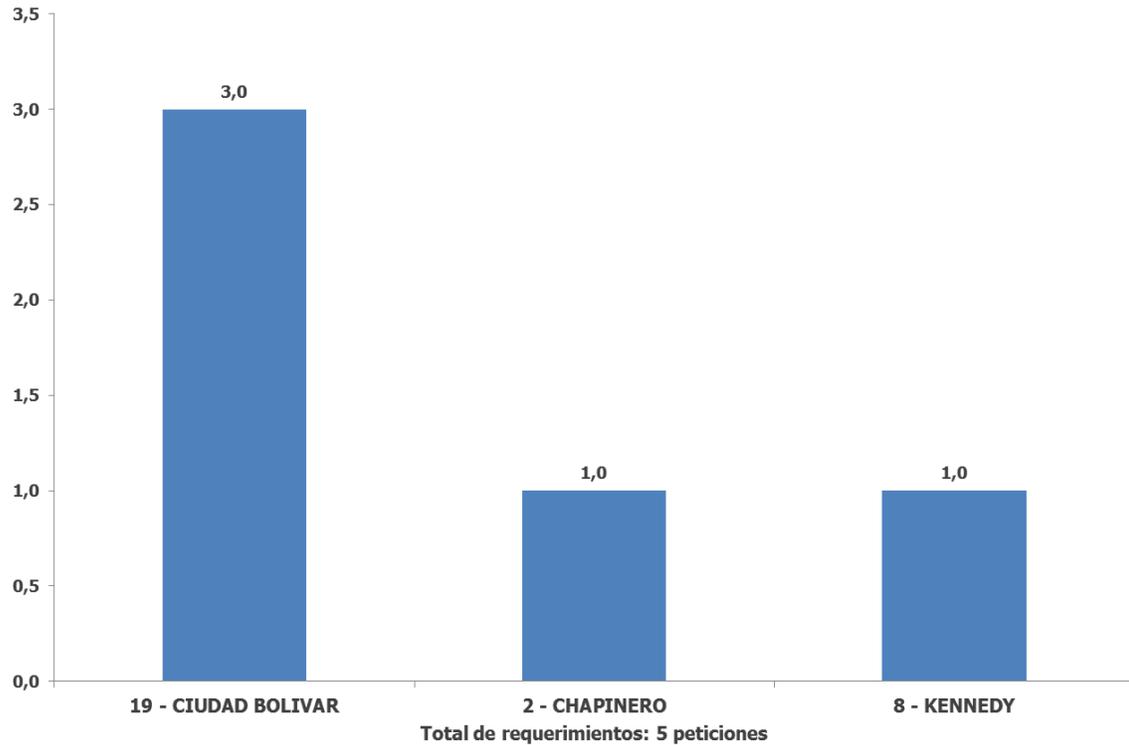
De otro lado, nuevamente la División de Recursos Físicos excedió los términos máximos permitidos, en un queja; la Emisora LAUD también excedió los términos reglamentados por el artículo 14 de la Ley 1755, a todas ellas, dentro de acciones de mejora se remitió oficio de notificación y en casos particulares que requieran el acompañamiento, se realizó sesión de visita administrativa 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.

Por último, es importante felicitar a las dependencias que tienen tiempos de gestión negativos, toda vez que se logra con ello mostrar que las acciones de mejora tienen resultados positivos en la gestión de la Entidad, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano felicita la gestión dada a las peticiones y agradece el esfuerzo dado, entre ellas a las dependencias: Ingeniería de Sistemas y Centro de Bienestar Institucional, lo que genera efectos positivos en la institución toda vez, que los ciudadanos que interponen estas peticiones tienen una respuesta clara, de fondo, precisa, congruente con lo solicitado y OPORTUNA de una manera muy eficaz, reiteramos nuestros agradecimientos y los invitamos a continuar con la gestión realizada.



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

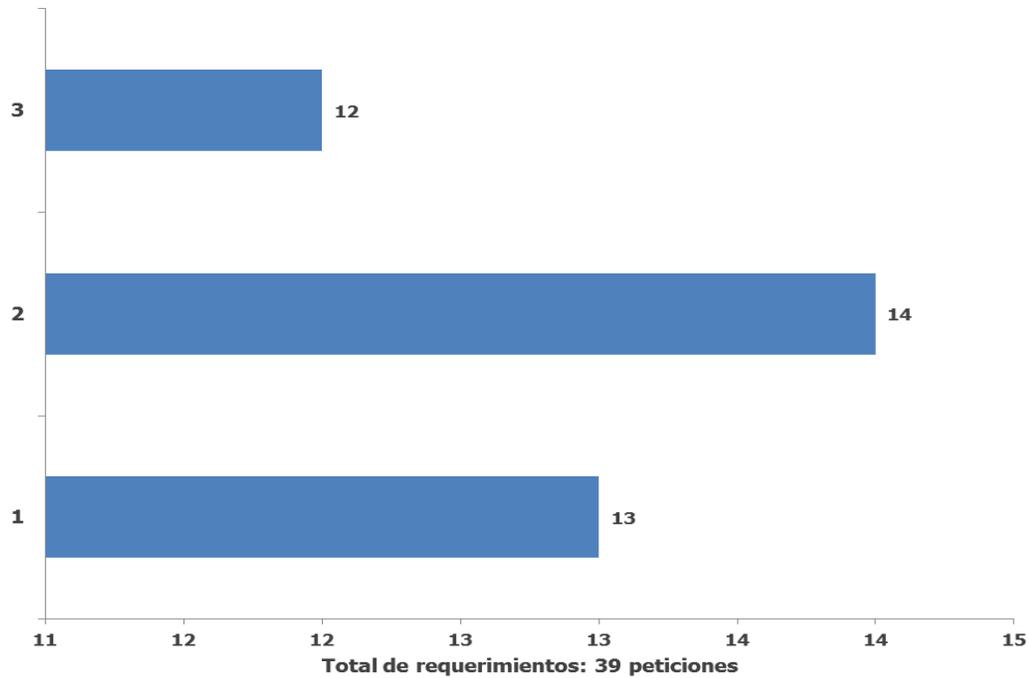


De los cinco (05) peticionarios registrados por localidad, se encuentra que tres (3) se ubican en la localidad de Ciudad Bolívar seguido de una (1) en Engativá y una (1) petición en cada una la localidad de Kennedy, siendo la primera y tercera, localidades en que se evidencia un nivel socioeconómico bajo.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



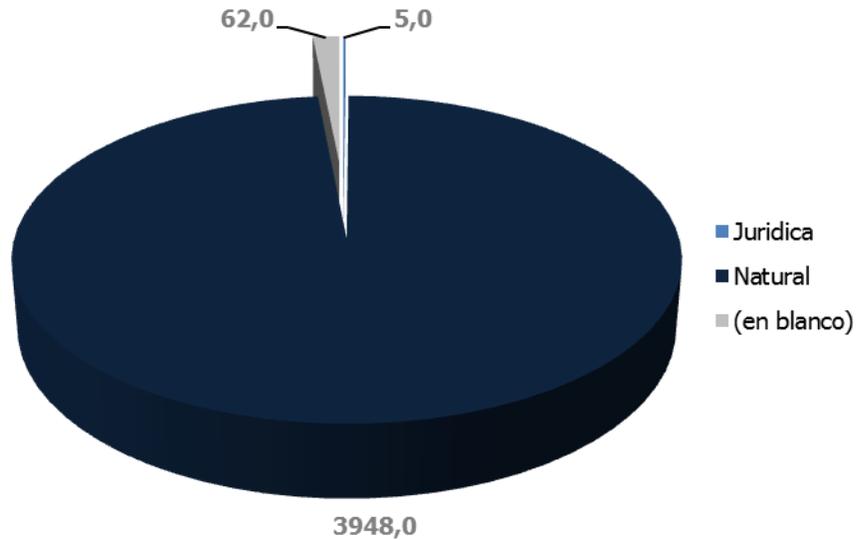
UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016



De treinta y nueve (39) peticionarios que informaron el estrato socioeconómico (39), doce (12) de ellos viven en estrato socioeconómico uno (1), catorce (14) peticionarios que residen en estrato dos (2) y trece (13) peticionarios viven en estrato tres (3).



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



De otro lado, el 98.33% = (3948) de los peticionarios se registraron como personas naturales seguidas de 1.54% = (62) usuarios registraron su petición como anónimos y por último cinco (05 = 0.12%) como persona jurídica.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	N°	%
ANÓNIMO	62	1.50%
IDENTIFICADO	3953	98,50%
TOTAL	4015	100,00%

En este orden de ideas, se contextualiza el resultado final de 62= (1.50%) peticionarios registraron su petición como anónimos y 3953 = (98.50%) 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 que el haber excedido los términos legales de respuesta definitiva, se debe al no encontrar respuesta clara, concreta y de fondo, de las dependencias competentes, lo que significa que se reasigne para lograr una respuesta de fondo.
- Los incrementos significativos evidenciados durante el mes de gestión corresponde a las solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias, eventos y visitas en las cuales participa de manera activa, siendo relevante la participación en eventos como la Feria Internacional del Libro 2017, en donde se puede establecer la importancia de participar en eventos de gran cobertura (regional y nacional) toda vez que el interés de la ciudadanía por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es de gran relevancia.
- Se recomienda incentivar la publicidad del uso del SDQS a la comunidad y al ciudadano en general, pues ello nos genera la interacción de los ciudadanos con la Universidad desde cualquier lugar, evitando el desplazamiento y optimizando la implementación de este canal.