



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

## **INFORME MENSUAL PQRS**

### **AGOSTO**

**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., agosto de 2017**

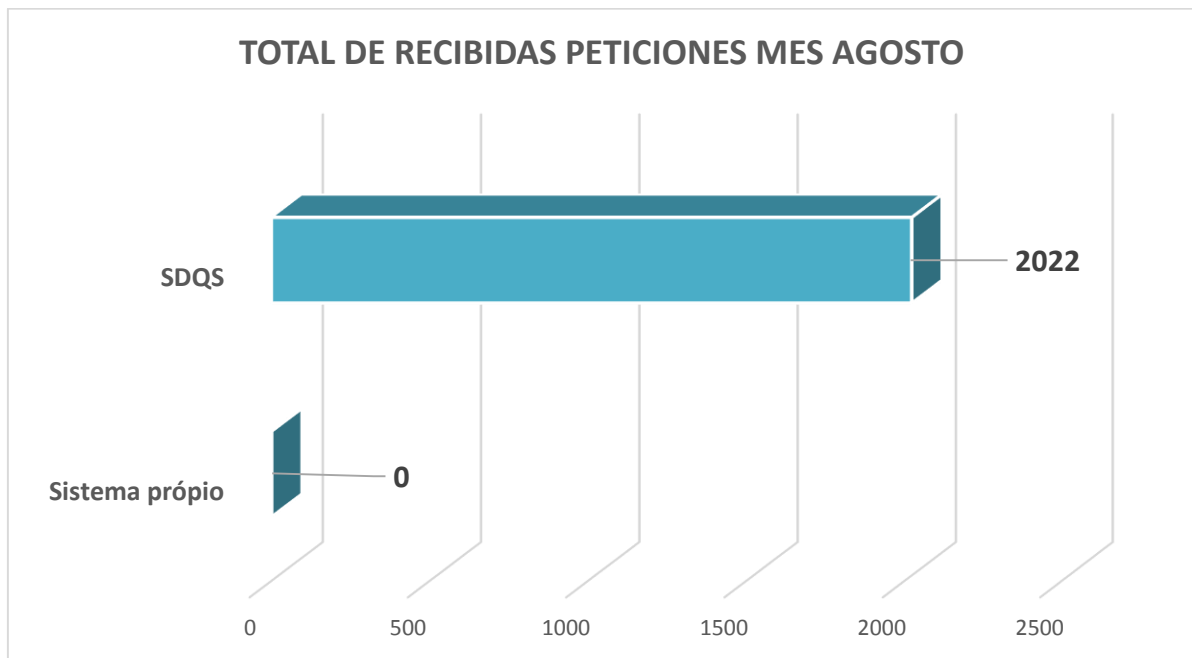


UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

## INFORME MENSUAL PQRS

### AGOSTO

#### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



#### Análisis:

En el mes de Agosto se recibieron dos mil veintidós (2222) peticiones en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano que representan el 100%.

#### Acciones de mejora:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano –OQRAC- reconoce la importancia de la interoperabilidad entre el SDQS con el software de Gestión, motivo por el cual 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 del proyecto de gestión documental, actualmente se encuentra en la etapa de elaboración de tablas de retención documental de acuerdo al plan de acción del Subsistema de Gestión Documental –SIGUD.

Es importante observar que la OQRAC es quien hace la función del seguimiento, verificación y en varias oportunidades la que consolida la respuesta a las peticiones, además gestiona capacitaciones externas para el buen manejo y sensibilización del uso del sistema SDQS. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el mes



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

de agosto realizó capacitación a los usuarios de la Universidad, con el objeto de garantizar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, consultas, denuncias por presuntos acto de corrupción, felicitaciones y solicitudes de información por los diferentes canales de atención y centralizarlos dentro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- .

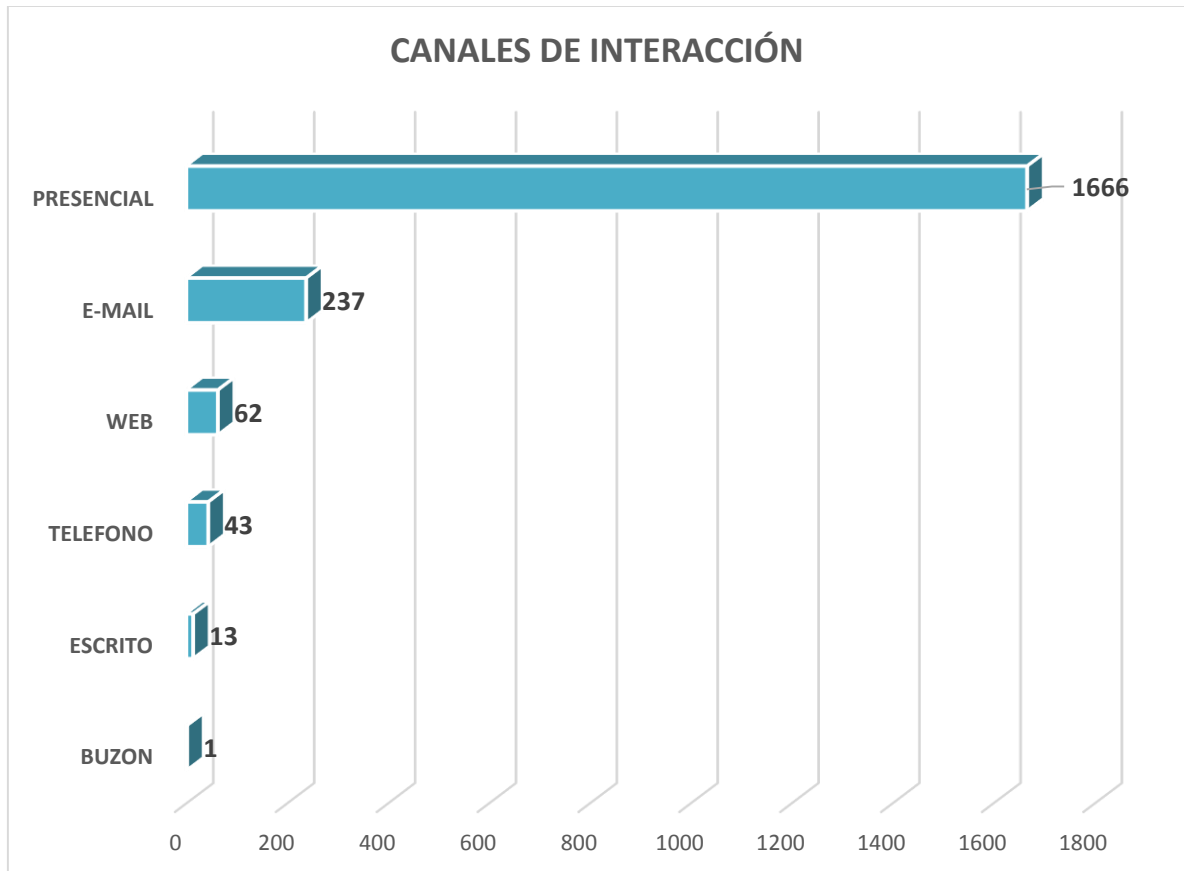
De otra parte, esta Oficina es la responsable del manejo general del SDQS, ya que por competencia somos los Administradores de esta Plataforma, dentro de las responsabilidades relacionadas se encuentran: Capacitaciones internas a Usuarios Funcionarios en cuanto al manejo del aplicativo Distrital –SDQS-, apoyo para brindar una respuesta oportuna, coherente, de fondo, clara y cálida al ciudadano, asignaciones y trazabilidad de peticiones que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, y por último la creación de Dependencias y de Usuarios funcionarios y registro de novedades dentro del Sistema.

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 y estatutarias, su actuar ha enderezado procesos y ha hecho que los servicios sean más visibles ante la comunidad y los ciudadanos externos.



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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



El canal presencial representó para el mes de agosto un (82,38%) con un total de peticiones recibidas de mil seiscientos sesenta y seis (1666) en los puntos de atención: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía de la UDFJC (Facultad Ingeniería, Tecnológica, Facultad Ciencias y Educación, SuperCADE CAD, CADE Candelaria) y ferias y eventos, seguido de doscientos treinta y siete (237) peticiones recibidas a través de correo electrónico [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) con un porcentaje de participación de once punto siete(11,7%) por ciento y sesenta y dos (62) peticiones recepcionadas vía web Distrital –SDQS- con tres por ciento (3%), a través de las distintas líneas telefónicas PBX: 3239300 Ext: 1420, 1421, 5026, SuperCADE CAD 3509812 y CADE Candelaria 7181354, línea gratuita 018000914410; representan un dos punto uno (2,1%) por ciento con un total de cuarenta y tres (43) peticiones



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

registradas en el SDQS, continuado con un cero punto sesenta y cuatro (0.64 %) que representa trece (13) peticiones recibidas directamente (escrito) en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía, finalizando con un cero punto cero cinco (0,05%) por ciento de peticiones recibidas en buzones de sugerencias ubicados en las distintas sedes de la Universidad Distrital que equivale a una (1) petición.

Esto evidencia que el canal presencial continua siendo el de mayor impacto en la Institución permitiendo un mayor acercamiento con la ciudadanía; no obstante se sigue trabajando en la promoción y uso de las tecnologías TIC a través de las políticas de Gobierno en Línea, Ley Anti trámites y Política de Cero Papel.

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



Conforme a la Tabla de Tipologías habilitadas en el aplicativo - SDQS, se observa que el noventa y cinco punto cuatro (95,4%) por ciento correspondiente a mil novecientos veintinueve (1929) peticiones son atendidas como solicitudes de información, subtemas



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

procesos de admisiones de programas académicos de pregrado y posgrado, oferta de pregrados, funcionamiento y atención en la nueva Sede de Porvenir – Bosa; y un gran número de solicitudes relacionadas con el Diplomado para la Paz ofrecido por la Universidad Distrital, cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC, cursos de educación no formal ofertada por el IDEXUD y finalmente fallas tecnológicas asociadas al Sistema Cóndor de la Universidad Distrital.

Ahora bien, hay que resaltar que de las solicitudes de información (1929), mil quinientas treinta y ocho (1538) se registraron en las ferias universitarias y eventos a los que asiste la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, llevando la imagen institucional a nivel local y regional, en el entendido que los ciudadanos buscan establecer relaciones de credibilidad y confianza no solo con la oferta académica sino con las instituciones y los servidores públicos.

De otra parte se recibieron treinta y un (31) derechos de petición de interés particular asociados a procesos académico-administrativos de la comunidad universitaria; de acuerdo al estado de la petición se activa 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 veintiún (21) Reclamos que corresponden al uno punto cero cuatros (1,4%) por ciento, relacionados a la estructura y adecuación de los espacios físicos de la Universidad, presunto incumplimiento a las atenciones presenciales y telefónicas por parte de algunas dependencias, seguido de dieciséis (16) quejas asociadas a presuntas irregularidades en su gran mayoría concernientes a la falta de atención por parte de los funcionarios de las distintas dependencias, siete (7) consultas, siete (7) sugerencias, seis (6) Derechos de Petición de Interés General relacionados con solicitudes e inconformidades de la comunidad estudiantil respecto a procesos académico-administrativos. Asimismo, dos (2) solicitudes de copia, dos (2) denuncias por actos de corrupción que no especifica el acto en sí, sino que solicita información de dónde y cómo se puede realizar la respectiva denuncia, y por último una (1) felicitación.



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	PORCENTAJE (%)
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1533	76%
CALIDAD DEL SERVICIO	307	15%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	85	4%
FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD: PWI, CONDOR, CORREO INSTITUCIONAL, SISTEMA ELECTRICO	32	2%
INSCRIPCIÓN, ADICIÓN, HOMOLOGACIÓN Y CANCELACIÓN DE ASIGNATURAS	14	1%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUNIARIOS INSTITUCIONALES	8	0%
<b>TOTAL 6 SUB TEMAS</b>	<b>1979</b>	<b>98%</b>
OTROS SUB TEMAS	43	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2022</b>	<b>100%</b>

El Top seis (6) de los Subtemas más reiterados se encuentra: Proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado con mil quinientos treinta y tres (1533) peticiones que corresponde al setenta y un (71%) por ciento de participación, seguido de calidad del servicio con trescientos siete (307) peticiones con un porcentaje de quince (15%) por ciento, donde los subtemas son; Diplomado para la Paz y proyectos ofertados en la Sede Bosa, ochenta y cinco (85) solicitudes relacionados a cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC "ILUD", treinta y dos (32) requerimientos por fallas tecnológicas, catorce (14) peticiones asociadas a temas de modalidades de grado, criterios mínimos de aplicación, además de ocho (8) correspondientes a certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales, otros sub temas con cuarenta y tres (43) peticiones siendo un dos por cientos (2%) del total de peticiones recibidas.

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

En el mes de agosto no se registraron peticiones por no competencia a través del aplicativo –SDQS-.



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

## 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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AL PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADAS AL PERIODO ACTUAL	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1727	1722	90,2%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	156	58	3,0%
IPAZUD	48	48	2,5%
Oficina Asesora de Sistemas	15	11	0,6%
Centro de Bienestar Institucional	7	5	0,3%
<b>TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS</b>	<b>1953</b>	<b>1844</b>	<b>96,6%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	69	65	3,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2022</b>	<b>1909</b>	<b>100,0%</b>

Del total de dos mil veintidós (2022) peticiones que representan el 100% por ciento de los requerimientos recibidos durante el mes de agosto el noventa y seis punto seis por ciento (96.6 %) fueron cerradas durante el mismo mes.

Las cinco (5) dependencias con mayor participación que agrupan mil ochocientas cuarenta y cuatro (1844) peticiones de las cuales el usuario funcionario Oficina de Atención a la Ciudadanía conformado por ocho (8) usuarios funcionarios, recibió y registro mil setecientos veintisiete (1727) equivalente a un noventa punto dos por ciento (90,2%) de peticiones recibidas que en su mayoría son solicitudes de información atendidas en ferias, eventos y visitas que realiza la OQRAC en distintos puntos de la Ciudad, de otro lado, el usuario OQRAC recibió y registró en el período actual ciento cincuenta y seis (156) peticiones, se





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

advierte 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. Así mismo, la Dependencia IPAZUD recibió cuarenta y ocho (48) peticiones con cierre definitivo dentro de los términos señalados en la ley. La Oficina Asesora de Sistemas recibió quince (15) peticiones, de las cuales se cerraron once (11), y finalmente el Centro de Bienestar Institucional recibió siete (7) peticiones quedando pendiente dos (2) peticiones para el mencionado período.

### PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL DE QUERIMIENTOS CERRADO PERIODOS ANTERIORES	%
Defensor del Ciudadano	17	17	25,0%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	14	12	17,6%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	7	7	10,3%
Decanatura Facultad Tecnológica	4	4	5,9%
Ingeniería Eléctrica	4	4	5,9%
<b>TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>64,7%</b>
Otra Dependencias	24	24	35,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

Las cuatro (4) Dependencias (Defensor del Ciudadano, Oficina de Atención a la Ciudadanía, Decanatura Facultad Tecnológica y Proyecto Curricular de Ingeniería Eléctrica) con un total de treinta y dos (32) peticiones asignadas en periodos anteriores cerradas en un 100% por ciento, para la Dependencia OQRAC para el mes de agosto quedan dos (2) peticiones pendientes una de ellas por asignar y otra pendiente de seguimiento. En el ítem “otras dependencias” se recibieron veinticuatro (24) peticiones cerradas en su totalidad para el período.



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

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

ETIQUETAS DE FILA	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 artículo 14	30		15	15	15	15	10	15	15	
Defensor del Ciudadano	0	0	24	34,1	31,7	11	0	0	0	31,2
Decanatura Facultad Tecnológica	16	0	9	14	34	0	0	0	7	22,7
Ingeniería Sanitaria	0	0	0	41	0	5	0	5	0	17
Ingeniería Industrial	6	0	0	16,5	0	0	0	0	0	13
Ingeniería Topográfica	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19
Ingeniería Catastral y Geodesia – ICG	19	0	0	12,2	0	11	0	0	0	13,1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
Oficina Asesora de Planeación y Control	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	0	0	11,4	13	13	0	0	0	12
Licenciatura en Pedagogía Infantil	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Egresados	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería y Especialización en Bioingeniería	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	6	0	0	20	0	10	0	8	0	10,66
Artes Plásticas y Visuales	0	0	0	0	0	9	0	12	0	10,5
Maestría en Educación en Tecnología	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	8	0	0	13	0	0	0	9	0	10
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Ingeniería Eléctrica	0	0	0	8,5	0	0	0	7	0	8,2
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8



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

Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Centro de Bienestar Institucional	23	0	0	0	1	-2	0	8,6	0	8
Administración Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Artes Escénicas	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Administración Deportiva	0	0	0	0	0	6	0	7	0	6,75
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	0	0	0	6	0	0	0	7	0	6,5
Ingeniería Electrónica	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
IDEXUD	0	0	0	0	7	0	0	3	0	5
Oficina Asesora de Sistemas	3	0	0	0	0	2	0	5,8	0	4,76
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	3,5	0	0	0	7	0	4,66
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	19,1	0	0	0	0	0	0	2,7	0	4,38
Ingeniería Forestal	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Licenciatura en Química	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Arte Danzario	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Instituto de Lenguas - ILUD	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	0	3,5	0	0	0	0	0	0	0	3,5
Artes Musicales	0	0	0	0	0	0	0	3,4	0	3,4
Tecnología en Sistematización de Datos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana / LEBEHL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
División de Recursos Financieros	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
División de Recursos Físicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Maestría en Comunicación-Educación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	15	12	4	13,3	9	0	-2	-1,9	-2	-1,86
<b>Total general</b>	<b>14,8</b>	<b>6,3</b>	<b>12,5</b>	<b>16,5</b>	<b>24,5</b>	<b>6,9</b>	<b>-2</b>	<b>-1,5</b>	<b>-0,5</b>	<b>-0,69</b>



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

La tabla anterior, demuestra los promedios generales por tipologías que excedieron los términos de gestión, siendo la figura del Defensor del Ciudadano el usuario funcionario que excedió los términos legales de gestión de peticiones; es importante aclarar que esta figura garantiza la observancia de los principios constitucionales y legales que le asisten a la comunidad universitaria y público en general, desde allí el Defensor busca que la respuesta a la peticiones cumplan con los requisitos de oportunidad, que contenga una respuesta de fondo, clara, precisa, y congruente con lo solicitado, por lo cual, hasta que el Defensor no encuentre reunidos estos presupuestos las peticiones no son cerradas definitivamente, antes bien, conduce a que se programe otro tipo de acciones con el fin de salvaguardar los derechos que le asistan a los vinculados.

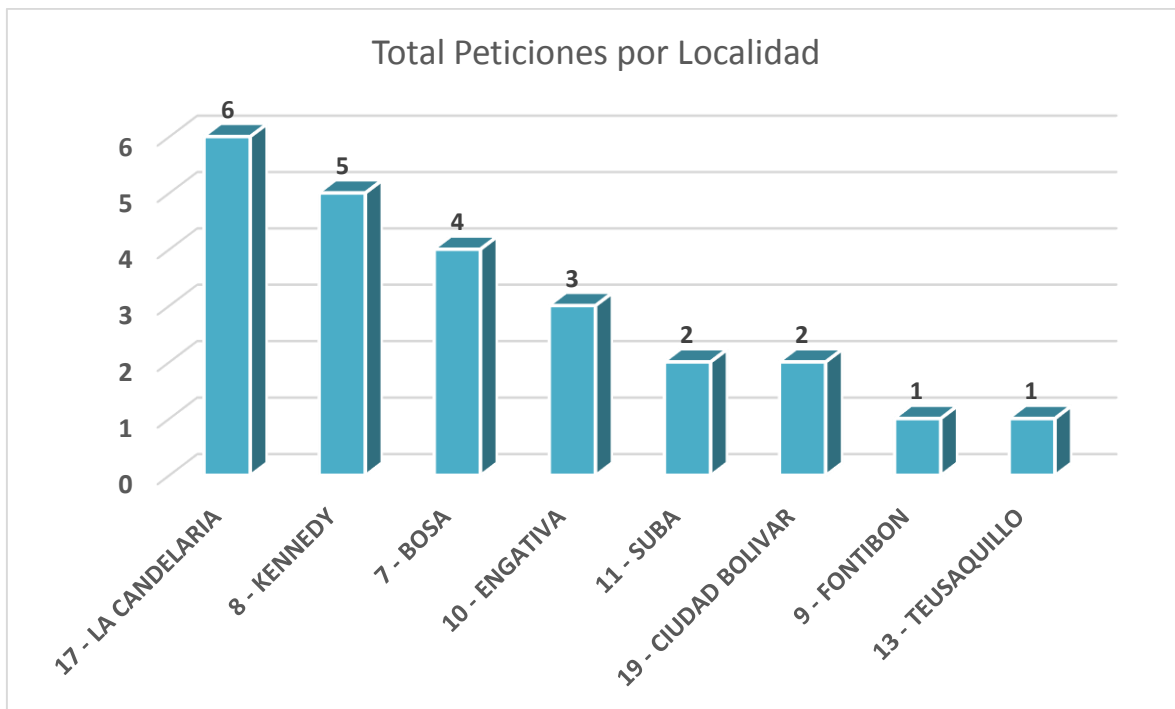
La figura del Defensor utiliza todas los recursos establecidas en las normas internas universitarias y en la ley con el fin que los Órganos de dirección llámese (Consejos Curriculares, de Facultad, Académico y Superior) analicen y decidan de fondo sobre el caso en particular, sin embargo se encuentra el obstáculo que los tiempos en que sesionan oscilan entre ocho (8), quince (15) y treinta (30) días) haciendo que los términos consagrados en la ley no se cumplan en ciertas oportunidades.

Asimismo, el proyecto curricular de Ingeniería Sanitaria e ingeniería industrial excedieron los términos permitidos con cuarenta y un (41) días adicionales para el primero y diecisiete (17) días hábiles para el segundo, al igual, la Decanatura de La Facultad Tecnológica le tomó treinta y cuatro (34) días hábiles adicionales para dar respuesta, por último el proyecto curricular de Ingeniería Topográfica dio respuesta extemporánea con diecinueve (19) días hábiles, todos ellos actuando por encima del límite previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, es importante resaltar la pronta respuesta de las demás dependencias que cumplieron su gestión brindando una respuesta de fondo, coherente, oportuna y clara al ciudadano.



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



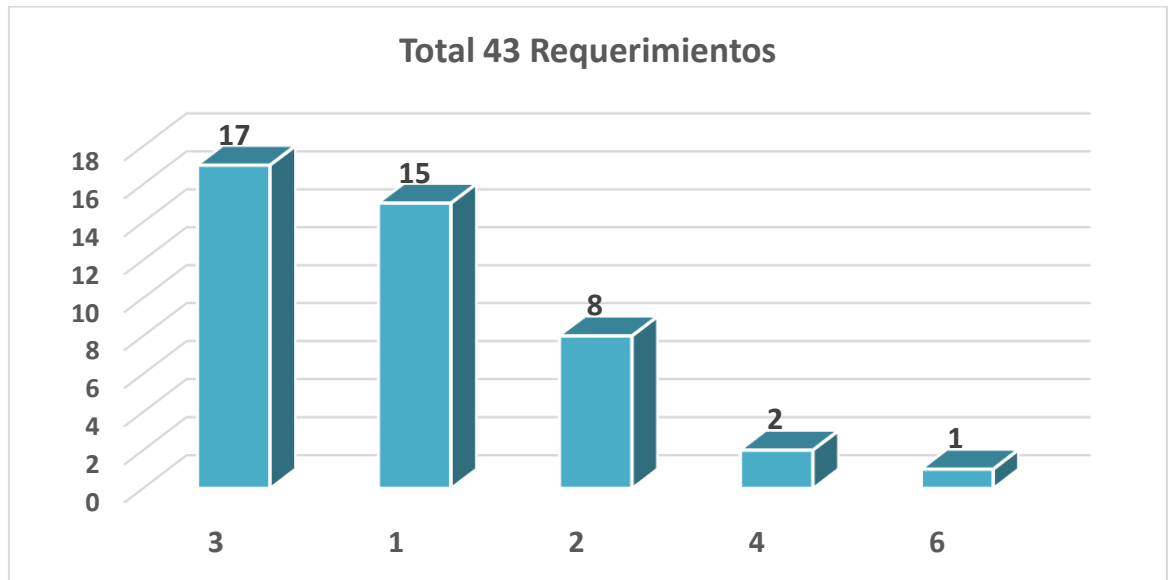
De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- se refleja que veinticuatro (24) ciudadanos brindaron información sobre la Localidad a la cual pertenecen al momento de interponer una petición con destino a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, donde se establece que: seis (06) de ellos pertenecen a la localidad décimo séptima de La Candelaria, cinco (05) en la Localidad Octava de Kennedy, cuatro (04) de la localidad séptima de Bosa, tres (3) ubicados en la Localidad Decima de Engativá, dos (02) en la Localidad Décimo Primera de Suba y la Localidad Décimo Novena de Ciudad Bolívar y con una participación de un (1) ciudadano Localidades Novena de Fontibón y Décimo Tercera de Teusaquillo.

Lo anterior, traduce que está siendo efectivo el acercamiento de la ciudadanía en las diferentes localidades, constituyéndose el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS como el canal activo de interacción con la Universidad.



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

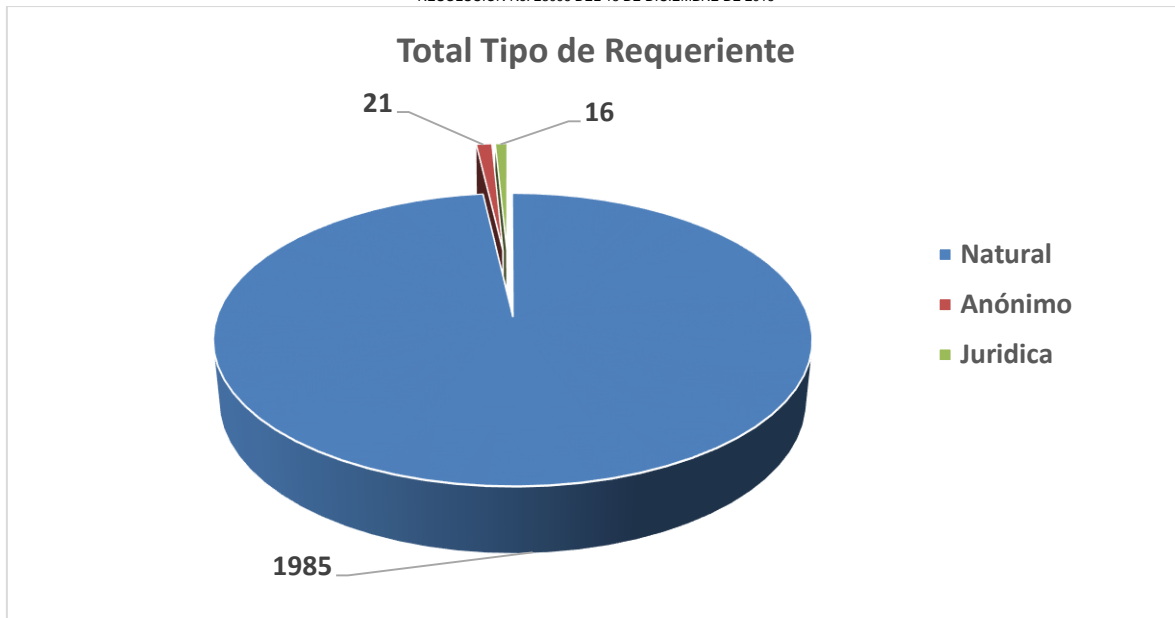
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



Cuarenta y tres (43) peticionarios informaron a través del aplicativo SDQS el estrato socioeconómico al que pertenecen entre los que se encuentra: Diecisiete (17) de ellos viven en estrato tres (3), quince (15) peticionarios viven en estrato uno (1), ocho (08) de ellos pertenecen a estrato dos (2), dos (02) peticiones de ellos viven en estrato socioeconómico cuatro (4) y finalmente un (01) peticionario en el estrato seis (6).



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



De otro lado, por tipo de requeriente encontramos para el mes de agosto que, el 98,2% que representa mil novecientos ochenta y cinco (1985) peticionarios se registraron como personas naturales, seguidas del uno (1%) por ciento equivalente a veintiún (21) usuarios que registraron su petición como anónimos y; finalmente con el 0,8% equivalente a dieciséis (16) peticionarios se registraron como persona jurídica.

#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DE PETICIONARIO	No	%
ANÓNIMO	21	1,0%
IDENTIFICADOS	2001	99,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2022</b>	<b>100,0%</b>

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el 99% corresponden a ciudadanos identificados, y el 1 % restante corresponden a anónimos.



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

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede establecer que la tipología “*solicitud de información*”, sigue siendo la modalidad más demandada por el ciudadano al momento de acudir ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas las cuales son recepcionadas presencialmente por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano al momento de participar en ferias, eventos y visitas organizadas por la Alcaldía Mayor y Colegios Distritales y Privados de la ciudad de Bogotá, esta circunstancia permite visibilizar la Institución con el fin promover “*(...)la educación permanente y abierta como el derecho que le asiste a toda persona de aprender durante toda la vida y de acceder a las instituciones educativas para formar profesionales y lograr una mejor calidad de vida*”, y “*Participar activamente en el espacio cultural del Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, a través de programas permanentes*”.
- Se afirmó el interés que despierta la Universidad en la sociedad Bogotana en conocer y participar en los nuevos procesos académicos que adelanta la Universidad (inauguración de la sede de Bosa, género que la ciudadanía solicitara información de los proyectos que se ofrecerán para el periodo 2018-I), educación formal o curso de extensión que hicieron que aumentará significativamente.
- A manera de recomendación la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano por medio de esta vía detecta situaciones que son posible que la administración entre a revisar y corregir entre ellas fallas tecnológicas en la Plataforma de Cóndor relacionadas con preinscripción, inscripción, horarios, entre otras, la calidad del servicio como factor que se debe entrar a evaluar por parte de las Dependencias directamente relacionadas con ellas.