



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

## **INFORME MENSUAL PQRS**

### **DICIEMBRE**

**Ley 1437 de 2011, 1755 de 2015, Decreto, Decreto Distrital 371 de 2010, Resolución de Rectoría 551 de 2012**

---

**Bogotá D.C., diciembre 2017**



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

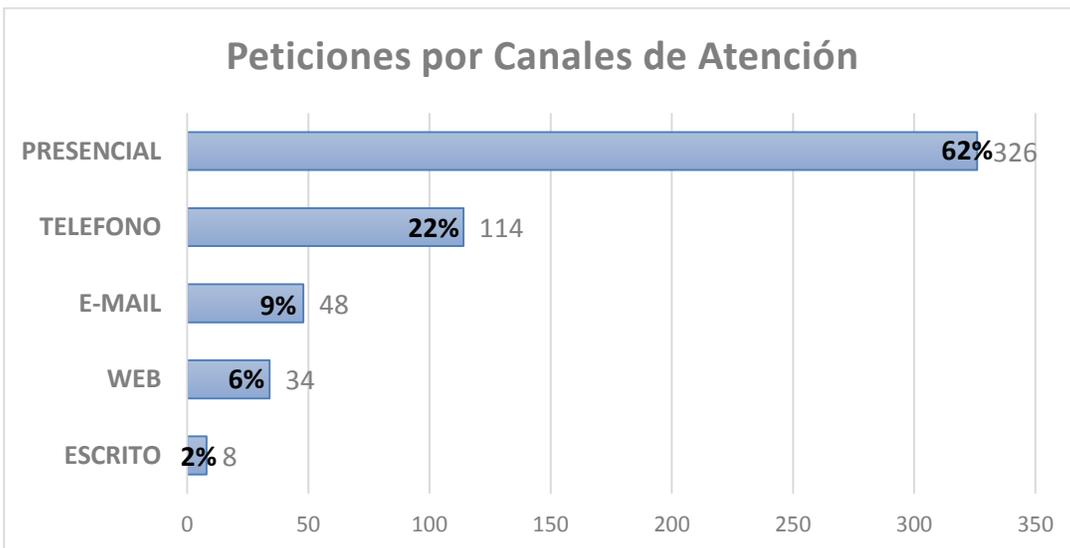
## INFORME MENSUAL PQRS

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



En el mes de diciembre de 2017 se recibieron un total quinientas treinta (530) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha – SDQS. .

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



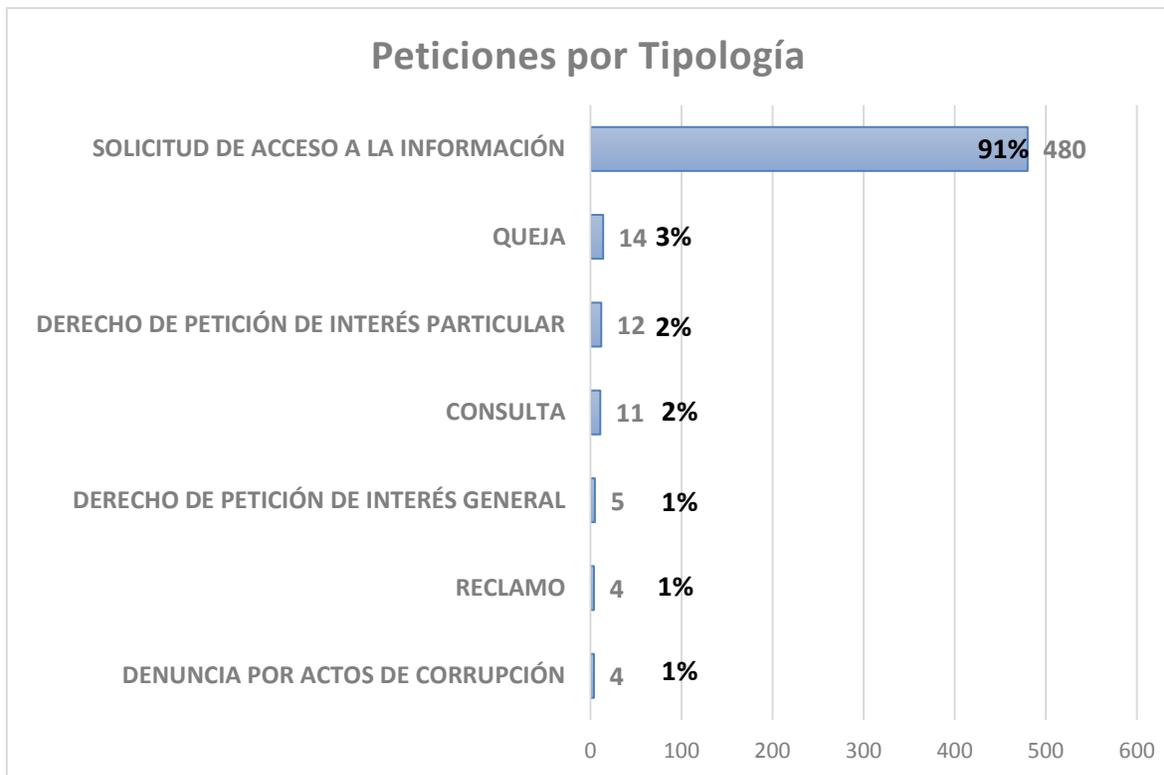
El canal presencial con un (62%) de demanda, continúa siendo el medio de favoritismo de la ciudadanía para acceder a los servicios y obtener información pública institucional.



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

Vemos que el canal telefónico cerrando esta vigencia (2017), se convierte en el segundo canal más utilizado con un crecimiento gradual en lo corrido del año 2017.

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



De las quinientas treinta (530) peticiones que ingresaron, cuatrocientos ochenta (480) de ellas corresponde a solicitudes de acceso a la información, compuesta por peticiones relacionadas con oferta académica de pregrado, posgrado, cursos de idiomas y educación no formal, entre otros.

Los once (11) registros tipificados como consulta por los ciudadanos corresponden en la realidad a solicitudes de información, por lo que se procede a modificar el resultado en aras de establecer la estadística real para esta tipología, con ello resulta que las solicitudes de información quedan con un total de cuatrocientos noventa y un (491) peticiones y un porcentaje de participación de (92%).



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

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN SUBTEMA
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	418	79%
CALIDAD DEL SERVICIO	59	11%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	15	3%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUNIARIOS INSTITUCIONALES	7	1%
INCONFORMIDADES CON EVALUACIONES Y NOTAS	6	1%
<b>TOP 5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS</b>	<b>505</b>	<b>95%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>25</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>

La tipología de admisión de proyecto de pregrado y posgrado mantiene el primer lugar en la lista de subtemas de mayor solicitud entre la ciudadanía con un 79%, a pesar que se redujo la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en actividades de ferias y eventos donde mayormente son recepcionadas. De otra parte, se puede notar en la estadística que la tipología calidad del servicio disminuye significativamente en los periodos de receso académico, o sea los meses (julio y diciembre) donde se obtuvo un total de cincuenta y nueve (59) peticiones en ambos periodos.

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano traslado una (1) petición por no competencia a la Secretaria de Gobierno.

ENTIDAD QUE RECIBE	PETICIONES	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	100%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

#### 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS



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

Durante este período y a través del aplicativo –Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no se recibió peticiones referenciada como veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

### 7.1. PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AL PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ACTUAL	% PARTICIPACIÓN DE PETICIONES CERRADAS
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	446	445	92,9%
OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	19	4,0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	5	2	0,4%
CENTRO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	2	0,4%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	1	0,2%
<b>PRIMERAS 5 DEPENDENCIAS</b>	<b>518</b>	<b>469</b>	<b>97,9%</b>
<b>OTRAS DEPENDENCIAS</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2,1%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>530</b>	<b>479</b>	<b>100%</b>

De las quinientas treinta (530) peticiones recibidas que representan el 100%, fueron cerradas cuatrocientas setenta y nueve (479), lo que equivale a un 90% de efectividad en la contestación dentro de la oportunidad establecida en la ley y reglamentos internos.

El usuario administrador (Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano) encargado de asignar las peticiones recibidas a través del aplicativo (Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) en la Universidad, tiene la posibilidad de contestar de manera inmediata algunas peticiones a la ciudadanía, por ello se hace importante significar que de sesenta y un (61) peticiones recibidas, el Usuario Administrador contestó diecinueve (19) peticiones, consiguiendo un porcentaje de participación de peticiones cerradas del (4,0%).



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

## 7.2. PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS AL PERIODO ANTERIOR	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ANTERIOR	PETICIONES PENDIENTES AL CIERRE
DEFENSOR DEL CIUDADANO	14	8	6
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	5	0
SECCIÓN BIBLIOTECA	4	4	0
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	3	1
OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	3	1
<b>PRIMERAS 5 DEPENDENCIAS</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>8</b>
<b>OTRAS DEPENDENCIAS</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>8</b>

Del periodo anterior, quedaron pendientes por contestar sesenta y siete (67) peticiones de las cuales fueron cerradas cincuenta y nueve (59), sin embargo, se mantuvo ocho (8) peticiones abiertas al cierre del periodo a cargo del Usuario Funcionario Defensor del Ciudadano, esto debido a la función asignada de seguimiento y control otorgada a esta figura la cual conoce de situaciones que pueden desembocar en daño antijurídico para la Institución.

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

ETIQUETAS DE FILA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
TÉRMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14	15	15	15	15	15	10	15	
ARTES PLÁSTICAS Y VISUALES	0	0	0	46	0	9	0	28
SECRETARÍA GENERAL	0	26	0	27	0	24	19	24
INSTITUTO DE LENGUAS - ILUD	0	22	0	0	0	0	0	22



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

DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	0	22	0	11	0	0	0	17
DECANATURA FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE	0	0	6	26	0	0	0	16
IDEXUD	0	0	0	16	0	0	0	16
DEFENSOR DEL CIUDADANO	12	13	0	38	25	9	0	16
INGENIERÍA AMBIENTAL	0	0	0	0	0	15	0	15
DECANATURA FACULTAD DE ARTES - ASAB	0	0	0	0	0	13	0	13
SECCIÓN BIBLIOTECA	0	0	0	0	18	0	0	10
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	24	27	0	5	2	-2	0	-2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>-2</b>	<b>19</b>	<b>-0,6</b>

El término promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es catorce (14) días, aunque es una cifra positiva para la Institución, es necesario entrar a revisar ese resultado dado que durante la vigencia 2017 se aumentó.

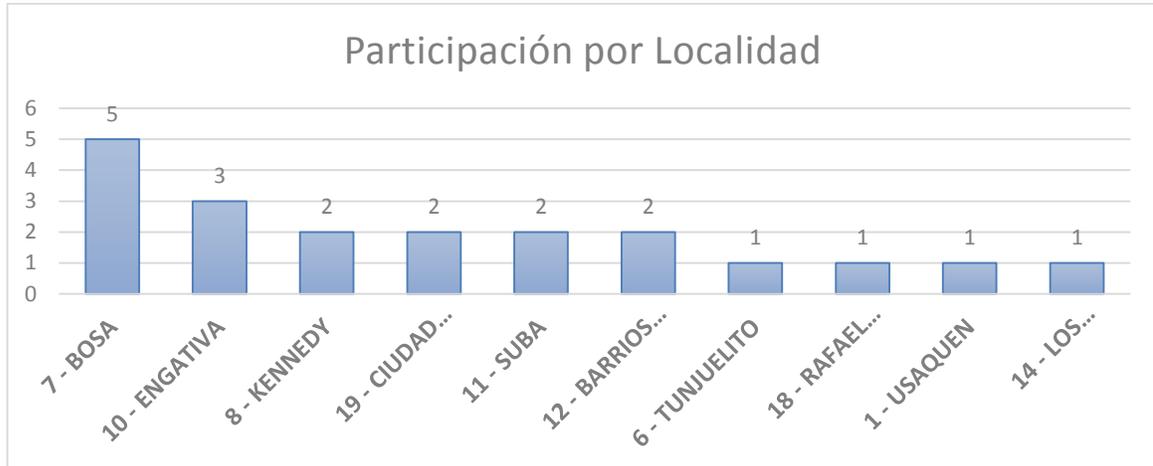
El cuadro refleja que las dependencias se toman mayor tiempo para dar solución a quejas y derechos de petición de interés particular, esto debido al derecho de defensa y contradicción que las autoridades académico – administrativa deben garantizar a quien acude ante la Administración, esto implica el traslado de la petición al(os) implicado(s) con el fin que realicen los descargos correspondientes y pueda el superior jerárquico o quien consolide la respuesta adoptar una decisión de fondo frente a la problemática.

La Dependencia que transversalmente se toma más tiempo en resolver sus peticiones en la Universidad es la Secretaría General.



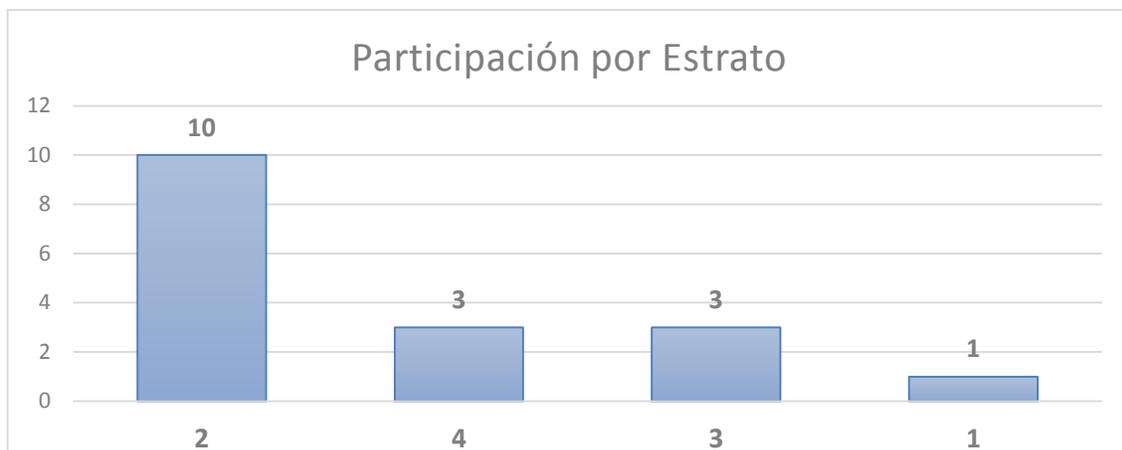
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

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



Del total de peticiones ingresadas a través de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – solo veinte (20) ciudadanos informaron la Localidad a la que pertenecen, resultado la Localidad de Bosa la mayor participación.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



Del total de peticiones ingresadas a través de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, diecisiete (17) peticionarios brindaron información acerca del estrato



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

socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico dos (2) el de mayor participación.



Por tipo de peticionario, persona natural con un porcentaje de 96,8% que corresponde quinientos trece (513) ciudadanos registrados, dieciséis (16) como usuarios anónimos y; finalmente uno (1) como persona jurídica.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN
ANÓNIMO	16	3%
IDENTIFICADO	514	97%
TOTAL	530	100%

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el 97% corresponden a ciudadanos identificados, y 3% corresponde a registros anónimos.



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

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como tarea permanente para la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital se encuentra la sensibilización a Usuarios Funcionarios de la Institución enfocada en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada jefe de área de responder con los atributos de oportunidad, debe ser fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- Se registra una baja participación de la sociedad en aportar información relacionada con la localidad a la cual pertenecen y el nivel socioeconómico en el que se encuentran, situación que debe ser tomada en cuenta por los administradores del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el sentido que la Plataforma pueda georeferenciar automáticamente la localidad de acuerdo a la dirección que ingrese el usuario al momento del registro y por parte de los funcionarios de atención al ciudadano informar la importancia que tiene identificar estas condiciones para la elaboración de políticas distritales.
- Teniendo en cuenta que el ciudadano no distingue en muchas ocasiones la tipología en la que debe clasificar su petición debería ser estudiada la posibilidad que el usuario administrador de la Institución pueda modificar esta información con el fin que las estadísticas efectivamente se ajusten a la realidad.
- Trabajar en el fortalecimiento del canal telefónico dentro de la Institución el cual se ha convertido en un medio de interacción efectivo entre el ciudadano y la administración, generando políticas claras al interior con el fin de lograr atender y resolver el mayor número de casos que lleguen a través de este medio.
- El seguimiento permanente a las dependencias, requiere de apoyo a la adición de personal en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin que las actividades a cargo del servicio a la ciudadanía mantenga altos estándares de calidad en la atención.