



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

## **INFORME MENSUAL PQRS**

### **OCTUBRE**

**Ley 1755 de 2015, Decreto Distrital 371 de 2010 Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 Universidad Distrital**

---

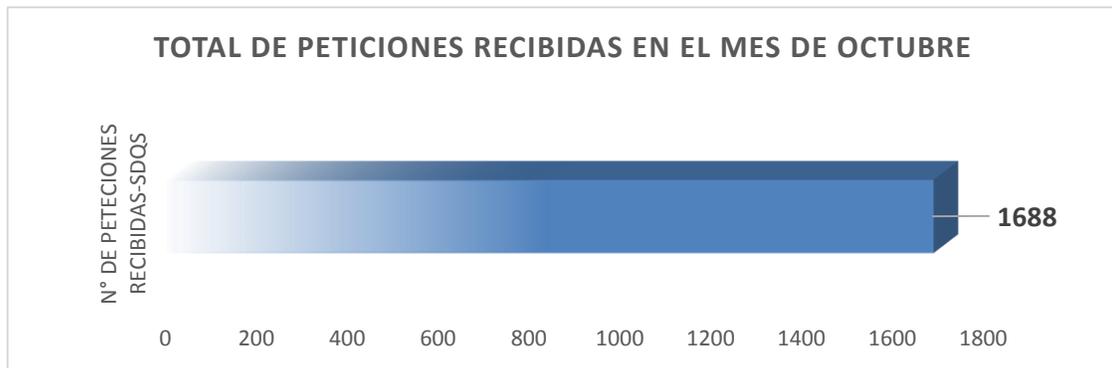
**Bogotá D.C., octubre 2017**



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

## INFORME MENSUAL PQRS

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



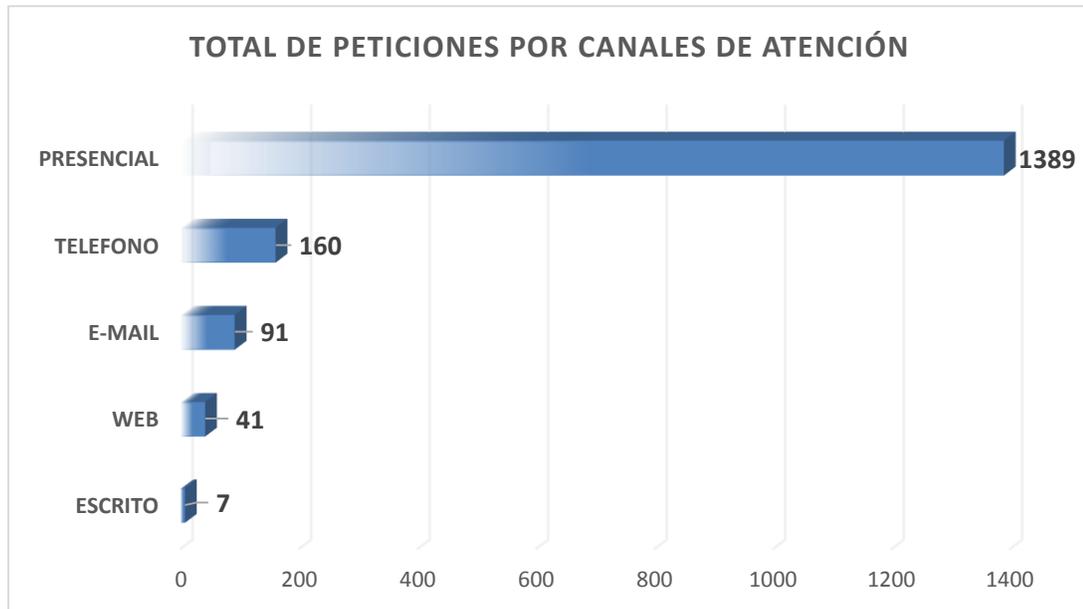
**Grafica No. 1**

**Análisis:** Por medio del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS- y los diferentes canales habilitados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para el periodo de octubre 2017 se recibieron un total de mil seiscientos ochenta y ocho (1688) peticiones clasificadas en sus diferentes tipologías, cabe aclarar que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas implemento el Sistema de Quejas y Soluciones como herramienta para la recepción de sus peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, etc., registrando y gestionando el 100% de ellas a través de los canales administrados por 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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Grafica No. 2**

La Gráfica No. 1 demuestra que el canal **PRESENCIAL** con un 82% de participación se constituye en el medio con mayor demanda entre los ciudadanos en general y comunidad universitaria para presentar sus requerimientos ante la Entidad, seguido del 9% de requerimientos recibidos por el **CANAL TELEFÓNICO**, mientras que la participación de los **CANALES VIRTUALES ( E-MAIL (reclamos@udistrital.edu.co, atención@)udistrital.edu.co) y WEB INSTITUCIONAL)** es de un 7%; la recepción de las peticiones a través de estos canales se registran en un 100% en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



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

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



**Grafica No. 3**

La Gráfica No. 2 señala que un 96% del total de peticiones recibidas por la Universidad son “solicitudes de información”, seguida de la tipología “queja” con un 1%., en tercer lugar con un 0,7% se encuentra “consulta” y “derecho de petición de interés particular”. El “derecho de petición de interés general” representa un 0,6% del total de peticiones, mientras que la tipología de “reclamo” para este mes obtuvo una participación del 0,5%, y un 0.2% para “solicitudes de copia”, mientras que las tipologías “denuncia por actos de corrupción”, “felicitación” y “sugerencia”, obtuvieron un 0,1% del total de peticiones recepcionadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

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

SUBTEMA	TOTAL DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN SUBTEMA
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1506	89,2%
CALIDAD DEL SERVICIO	122	7,2%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	20	1,2%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES	6	0,4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	0,3%
<b>TOTAL (5 PRIMEROS SUBTEMAS)</b>	<b>1659</b>	<b>98,3%</b>
TOTAL OTROS SUBTEMAS	29	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1688</b>	<b>100%</b>



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

Los subtemas más reiterados para el mes de octubre fueron: proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado con mil quinientos seis (1506) peticiones que equivale a un 89,2% de participación, seguido de calidad del servicio con ciento veintidós (122) peticiones que equivale a 7,2%, continuado, con veinte (20) peticiones referentes a cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas - ILUD y Educación no formal con un 1,2% de participación, y seis (6) peticiones referentes a certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales que representa un 0,4%, por último cinco (5) peticiones relacionadas con administración de talento humano. Y otros subtemas se recibieron veintinueve (29) peticiones para un porcentaje de participación de (1,7%) del total de peticiones recibidas.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

En el mes de octubre no se registraron peticiones por No Competencia a través del aplicativo –SDQS-.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para el mes de octubre se recibieron dos (2) peticiones tipificados como “veeduría ciudadana”. Cabe aclarar que estas dos (2) veedurías ciudadanas fueron registradas directamente por los ciudadanos a través del aplicativo web SDQS.

ASUNTO DE PETICIÓN	Total de Peticiones
<b>No de Petición 2310492017</b>	
BOGOTA 05 DE OCTUBRE DE 2017 SEÑOR WILMAN MUÑOZ DIRECTOR IDEXUD UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS ASUNTO: DERECHO DE PETICION, OBRA DE MITIGACION BARRIO PORVENIR II LOCALIDAD DE USME - CONTRATO DE OBRA NO. 216 – FDLU – 2016 Y CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 223 – FDLU – 2016. CORDIAL SALUDO, DESDE EL INICIO DE LAS OBRAS SE HAN VENIDO REALIZANDO UNA SERIE DE OBSERVACIONES EN CUANTO AL CAMBIO DE DISEÑOS Y MATERIALES UTILIZADOS EN LA OBRA, SIN EMBARGO HAN SIDO DESATENDIDAS, POR LO CUAL SE SOLICITA LA SIGUIENTE INFORMACION: 1. ACTAS DE CORTE PARCIAL DE OBRA 2. ACTA DE RECIBO A SATISFACCION DE LA OBRA FIRMADA POR LA UNIVERSIDAD DISTRITAL Y EL ALCALDE LOCAL DE USME. 3. ACTUALIZACION DE LA POLIZA DE ESTABILIDAD DE LA OBRA. 4. ACTA DE MAYORES Y MENORES CANTIDADES DE OBRA APROBADA POR EL ALCALDE LOCAL DE USME	1



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

ASUNTO DE PETICIÓN	Total de Peticiones
<b>No de Petición 2310492017</b>	
5. MANIFIESTOS DE IMPORTACION DE LAS MALLAS UTILIZADAS EN LA OBRA 6. VALOR PAGADO AL CONTRATISTA DE OBRA POR LA MALLA HEA PANEL 300 X 300/10 (NO HACIAN PARTE DEL DISEÑO). 7. VALOR PAGADO AL CONTRATISTA DE OBRA POR LA MALLA TECCO G 45/4. 8. PAGOS REALIZADOS A LA FECHA AL CONTRATISTA DE OBRA E INTERVENTORIA. 9. PLANOS RECORD DE OBRA FIRMADOS POR LA EMPRESA QUE REALIZO EL DISEÑO (CONSULTORES EN INGENIERIA Y MEDIO AMBIENTE CI-AMBIENTAL S.A.S. CONTRATO 194-FDLU-2013). 10. CERTIFICACION DE LA EMPRESA QUE REALIZO EL DISEÑO (CONSULTORES EN INGENIERIA Y MEDIO AMBIENTE CI-AMBIENTAL S.A.S. CONTRATO 194-FDLU-2013) EN LA CUAL MANIFIESTE QUE LO CONSTRUIDO CORRESPONDE A LO QUE EL DISEÑO, TODA VEZ QUE MEDIANTE RADICADO 20175510019792 DEL 23 DE FEBRERO DE 2017 EN OFICIO DIRIGIDO AL ALCALDE LOCAL DE USME MANIFESTARON QUE LA OBRA QUE SE PRETENDIA CONSTRUIR NO CORRESPONDIA CON LO DISEÑADO POR EL CAMBIO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LOS MATERIALES (MALLAS). 11. RESOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL EL IDIGER REALIZA CAMBIO DE CONDICION DE RIESGO DEL BARRIO POR LAS OBRAS DE MITIGACION REALIZADAS. CORDIALMENTE, VEEDOR CIUDADANO DIR: CIUDADANOUSME2017@GMAIL.COM	
<b>No de Petición 2451462017</b>	<b>1</b>
MAIRA SALAMANCA, PRODUCTORA GENERAL DE LA FACULTAD DE ARTES ASAB Y PROFESORA DEL PROGRAMA DE ARTES ESCENICAS DE LA ASAB, UNIVERSIDAD DISTRITAL, PRESTA A SU BENEFICIO LOS ESPACIOS QUE ESTAN PARA LAS CLASES, ENSAYOS Y MUESTRAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA ASAB. PRESTO CASA TEUSAQUILLO PARA FUNCIONES QUE PAGABAN BOLETA PARA EL FESTIVAL DE TEATRO DE BOGOTA \$5.000, PRESTO ESPACIOS DE LA ASAB PARA LA SELECCION DE LOS PARTICIPANTES EN SALSA AL PARQUE Y APROVECHO CASABIERTA PARA OCUPAR TODOS LOS ESPACIOS DE LA ASAB EN ACTIVIDADES PROPIAS DE IDARTES. PPREGUNTAS, NO ESTAMOS CARENTES DE ESPACIOS EN LA ASAB Y ESTAMOS URGIDOS DE SOLUCIONES PRESTO EL TEATRO DE SOTANOS DE LA JIMENES, TEATRO LUIS ENRIQUE OSORIO PARA FUNCIONES DE PERSONAS QUE NO ESTAN MATRICULADAS EN LA UNIVERSIDAD, SACAN A LOS ESTUDIANTE PARA PODER HACER SUS NEGOCIOS DE INTERES Y CLIENTELISMO PARA QUEDAR BIEN Y PODER TENER CONTRATOS EN LA DIFERENTES ACTIVIDADES DE IDARTES A COSTA DE NUESTROS ESPACIOS, EXIJIMOS SEA ATENDIDO CON URGENCIA, LA SEÑORA MAIRA SALAMANCA NOS ESTA DESANGRANDO PARA SU INTERES INDIVIDUAL Y SUS CONTRATOS CON IDARTES	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

### PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AL PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ACTUAL	% PARTICIPACIÓN DE PETICIONES CERRADAS
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía</b>	1552	1551	95,8%
<b>Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano</b>	95	32	2%



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

<b>Centro de Bienestar Institucional</b>	8	8	0,5%
<b>IDEXUD</b>	4	3	0,2%
<b>Oficina Asesora de Sistemas</b>	3	1	0,1%
<b>Total de las primeras 5 Dependencias</b>	1662	1596	98,5%
<b>Total de Otras Dependencias</b>	26	23	1,4%
<b>Total General</b>	1688	1619	100%

Durante el mes de octubre del total de mil seiscientos ochenta y ocho (1688) peticiones recibidas que representan el 100% fueron cerradas mil seiscientos diecinueve (1619) peticiones que equivalen a un 96% de requerimientos cerrados durante este periodo.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía dio contestación y cierre a mil ciento cincuenta y un (1151) peticiones con un 95,8%, las peticiones restantes se dividen en: el (2%) de las peticiones se encuentran en términos por resolver y fueron asignadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, la cual está a cargo del usuario administrador utilizado para el registro, asignación y traslado de las peticiones a todas las Dependencias de la Universidad, registrando para este mes un total de noventa y cinco (95) peticiones, dando cierre a (32) peticiones con una respuesta definitiva, con previo conocimiento de la Jefatura. La tercera dependencia corresponde al Centro de Bienestar Institucional con un total de ocho (08) y cerradas en su totalidad en el mismo periodo, continuando con IDEXUD que recibió cuatro (04) peticiones y solucionó (03) y por último la Oficina Asesora de Sistemas recibió (03) y le dio cierre a (01) petición.

### PERIODOS ANTERIORES

<b>Dependencias</b>	<b>Total de requerimientos al periodo anterior</b>	<b>Total de requerimientos cerrados al periodo anterior</b>	<b>% peticiones</b>
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía</b>	10	10	20%
<b>Ingeniería Eléctrica</b>	10	10	20%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	5	5	10%
<b>Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano</b>	3	3	6%



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

<b>Dependencias</b>	<b>Total de requerimientos al periodo anterior</b>	<b>Total de requerimientos cerrados al periodo anterior</b>	<b>% peticiones</b>
<b>División de Recursos Humanos</b>	3	3	6%
<b>Total de las primeras 5 Dependencias</b>	31	31	62%
<b>Total de Otras Dependencias</b>	21	19	38%
<b>Total General</b>	52	50	100%

Las primeras cinco dependencias con mayor número de peticiones de periodos anteriores suman un total de (31) peticiones, las cuales en el mes de octubre se cerraron en su totalidad.

Mientras que en otras dependencias con menor número de peticiones de periodos anteriores quedan pendientes por cierre IDEXUD y Red de Datos, con una petición cada una.



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

ETIQUETAS DE FILA	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	
Licenciatura en Química	0	0	24	0	0	24
Decanatura Facultad Tecnológica	26	0	0	0	13	20
Oficina Asesora Jurídica	50	0	18	13	13	18
Ingeniería Eléctrica	18	31	16	0	0	18
Posgrados Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	0	0	17	0	0	17
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	0	0	16	0	0	16
División de Recursos Humanos	0	41	9	0	5	14
Decanatura Facultad de Ingeniería	18	0	8	0	0	13
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	18	0	0	0	0	12
Oficina de Atención a la Ciudadanía	38	0	18	22	-2	-2
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>

El tiempo promedio de respuesta a las peticiones es -1 (menos un día), lo que indica que durante el mes de octubre en promedio las dependencias dieron respuesta un día antes del vencimiento de los términos.

Podemos observar que las dependencias que se tomaron mayor tiempo en realizar la gestión de respuesta son: Licenciatura en química con un promedio de 24 días dando respuesta a un derecho de petición de interés particular, La Decanatura Facultad tecnológica tiene un promedio de respuesta de 20 días, en los cuales gestiono una queja en 26 días y una solicitud de información en 13 días, excediendo los términos en las dos

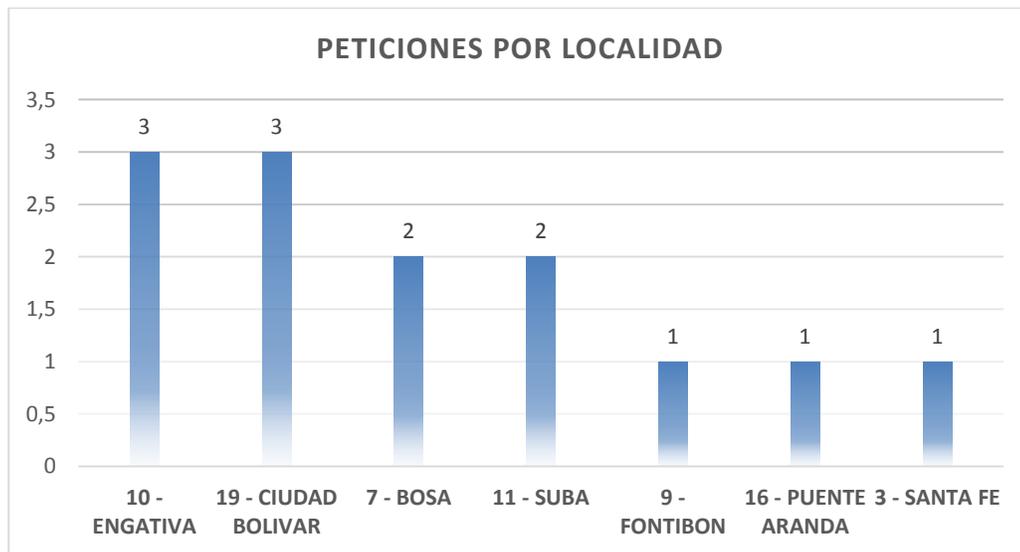


UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL  
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

peticiones. La Oficina Asesora Jurídica y el programa de Ingeniería Eléctrica, cada una con un promedio de 18 días, la dependencia de posgrados Facultad de Medio Ambiente y recursos Naturales con 17 días y la Maestría de ingeniería industrial y maestría en ciencia de la información y las comunicaciones.

Aunque los tiempos promedio de respuesta del restante de dependencias es favorable, se evidencia que en algunas dependencias traspasan este tiempo en una o dos sus peticiones, como lo son: División de Recursos Humanos le tomo 41 días para dar respuesta a un derecho de petición de interés general, la Decanatura Facultad de Ingeniería y Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI les tomo 18 días a cada una en dar respuesta a la queja respectiva.

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

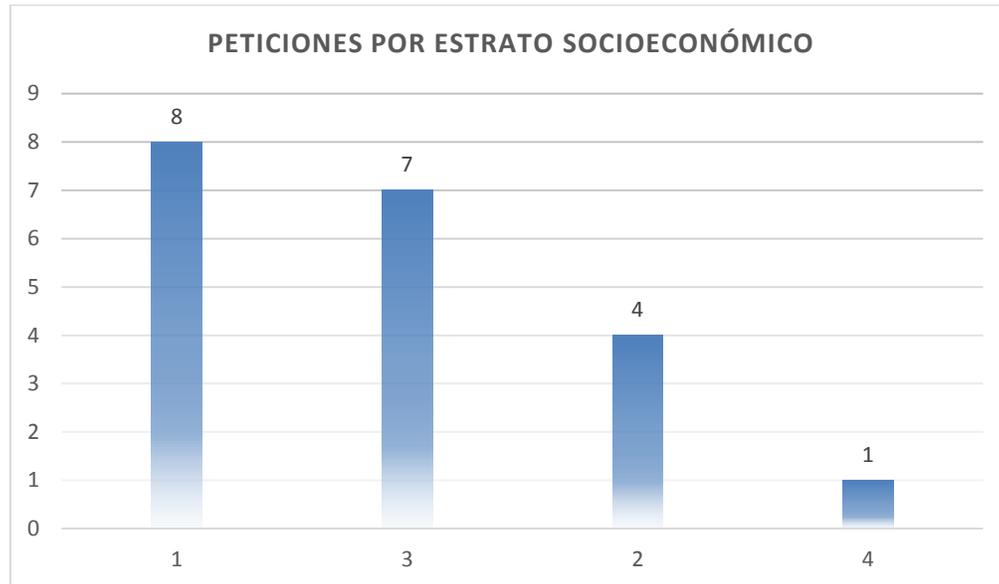


**Grafica No. 4**

De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- trece ciudadanos brindaron información sobre la Localidad a la cual pertenecen, quedando de la siguiente manera: se reportaron tres peticionarios en cada una de las localidades de Engativá y de Ciudad Bolívar, en las localidades de Bosa y Suba se reportaron dos peticionarios en cada una de esas localidades, y por último se reportó un peticionario en cada una de las localidades de Fontibón, Puente Aranda y Santa FE.

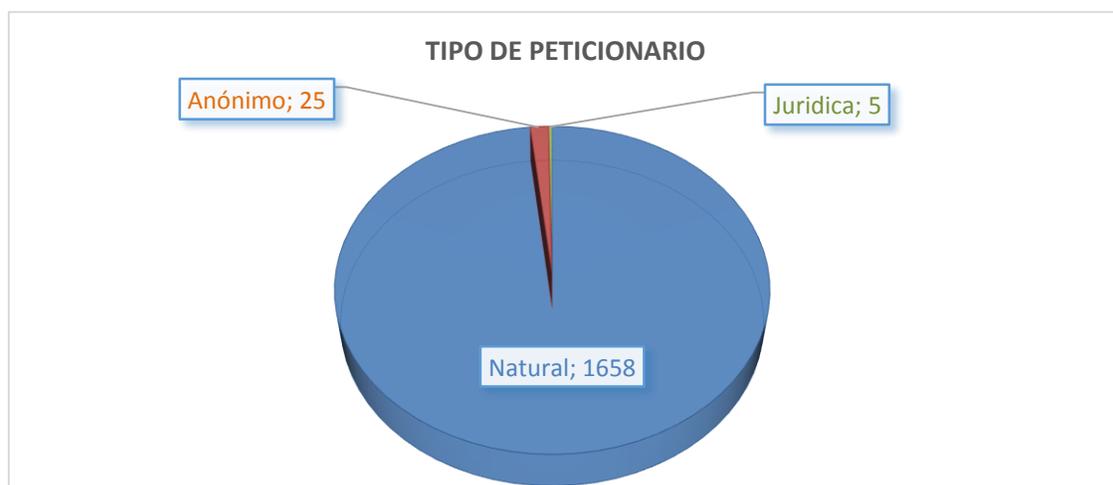


## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



**Grafica No. 5**

De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS veinte peticionarios informaron el estrato socioeconómico y se distribuyen de la siguiente manera: ocho de ellos del estrato socioeconómico uno (1), siete peticionarios en el estrato tres (3), cuatro en el estrato dos (2) y por ultimo un peticionario registrado en el estrato cuatro (4).



**Grafica No. 5**



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

De otro lado del total de peticiones recibidas en el mes de octubre el 98,2% que representan 1658 de los peticionarios se registraron como personas naturales, seguidas del 1,5 % que equivale a 25 usuarios que registraron su petición como anónimos y; finalmente 5 peticionario como persona jurídica.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	Total de peticiones	Porcentaje de representación
Anónimo	25	1%
Identificado	1663	99%
<b>Total</b>	<b>1688</b>	<b>100%</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 registros anónimos.

### 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es de resaltar la disminución en el número de dependencias que exceden los tiempos de respuesta en los términos establecidos, aunque el promedio de respuesta es superior en diez (10) dependencias de las treinta y un (31) que recibieron peticiones en el mes de octubre, no hay reiteración de dependencias con respecto al mes anterior.
- Parte importante de la funcionalidad del SDQS es el conocimiento de la plataforma por parte de los usuarios funcionarios, por lo cual se recomienda asistir a las capacitaciones que se han programado con la alcaldía Mayor de Bogotá.