



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

INFORME MENSUAL PQRS

JULIO

**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., julio de 2017



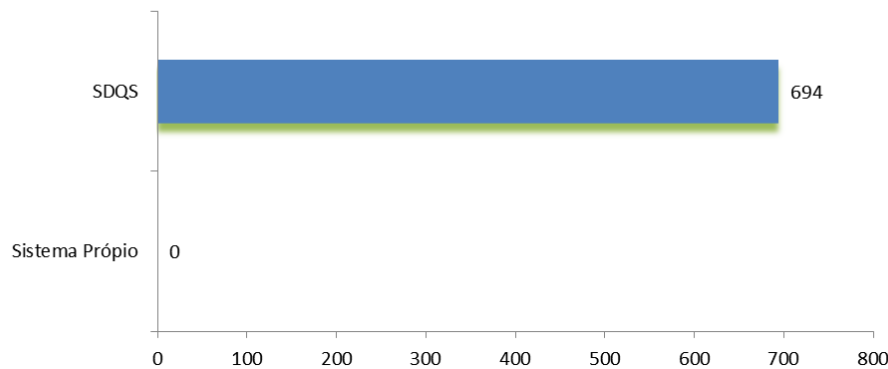
UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

INFORME MENSUAL PQRS

JULIO

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Total Requerimientos 694



Análisis:

En el mes de Julio de 2017 se recibieron seiscientos noventa y cuatro (694) peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” equivalente al 100%, las cuales se acumularon en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, teniendo en cuenta que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, adoptó el mencionado sistema como herramienta para recibir, registrar, trazar y parametrizar todas las acciones ciudadanas puestas en conocimiento ante la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Acciones de mejora:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano –OQRAC- en cumplimiento de su misión de *“garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.”*, llevo a cabo varias visitas (acciones de mejora) a diferentes dependencias para enderezar procesos que se vienen afectando por falta de atención a la ciudadanía y por acciones ciudadanas incompletas que requirieron de la orientación de esta Oficina.



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

Otra acción de mejora durante este mes, es la asistencia seis (6) ferias de Colegios en donde se hizo visualización de la oferta académica y de los servicios que presta la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a la ciudadanía acercando a ciento sesenta y un (161) ciudadanos.

Cabe anotar que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, participó activamente en los cuatro (4) eventos de CADE Móvil programados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección del sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento del objeto del Convenio No. 4220000-517-2017 suscrito el 19 de mayo de 2017, y que se llevan a cabo en las diferentes Localidades de Bogotá, en las que unidades móviles de las entidades Distritales, Nacionales y del sector privado se desplazan a los territorios de la ciudad para ofrecer sus trámites y servicios.

Finalmente cabe resaltar la labor de esta Oficina como Secretaría Técnica del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia, cuyo objeto es la implementación de la Ley de 1712 de 2014, en donde se puede observar un avance del 74% de la disponibilidad de la información de la Universidad en la Página web.

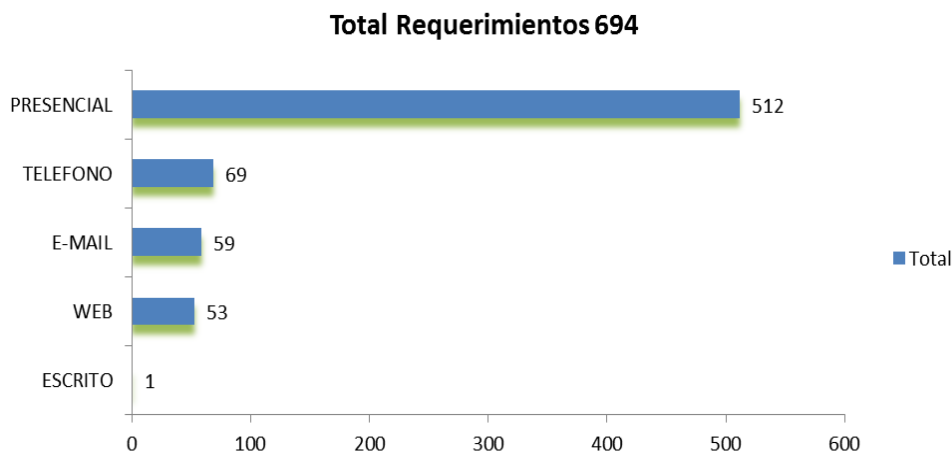
La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano –OQRAC- reconoce la importancia de la interoperabilidad entre el SDQS con el software de Gestión, motivo por el cual participa activamente junto con la Oficina Asesora de Sistema “OAS” en el Nodo Intersectorial de Articulación del SDQS, teniendo en cuenta que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, está en el proceso de creación del software, de acuerdo al plan de acción del Subsistema de Gestión Documental –SIGAUD.

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 e internas, 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



De acuerdo a la anterior gráfica, se observa que de las seiscientos noventa y cuatro (694) peticiones puestas en conocimiento ante la –OQRAC- que representan el 100%, quinientas doce (512) peticiones se realizaron a través del canal presencial en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la UDFJC (Facultad de Ingeniería, Tecnológica, Facultad de Ciencias y Educación, SuperCADE CAD, CADE Candelaria, ferias y eventos), con una participación de setenta y tres coma ocho por ciento (73,8%).

De igual manera las peticiones recibidas a través de las distintas líneas de atención como lo son (PBX: 3239300 Ext: 1420/1421/5026/, 01-8000-914410, 3509812 y 7181354); representan un nueve coma nueve por ciento (9,9%) con un total de sesenta y nueve (69) peticiones registradas en el SDQS. Seguido de las cincuenta y nueve (59) peticiones recibidas a través del correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co con un porcentaje de participación del ocho coma cinco por ciento (8,5%), a su vez cincuenta y tres (53) peticiones se recibieron de manera



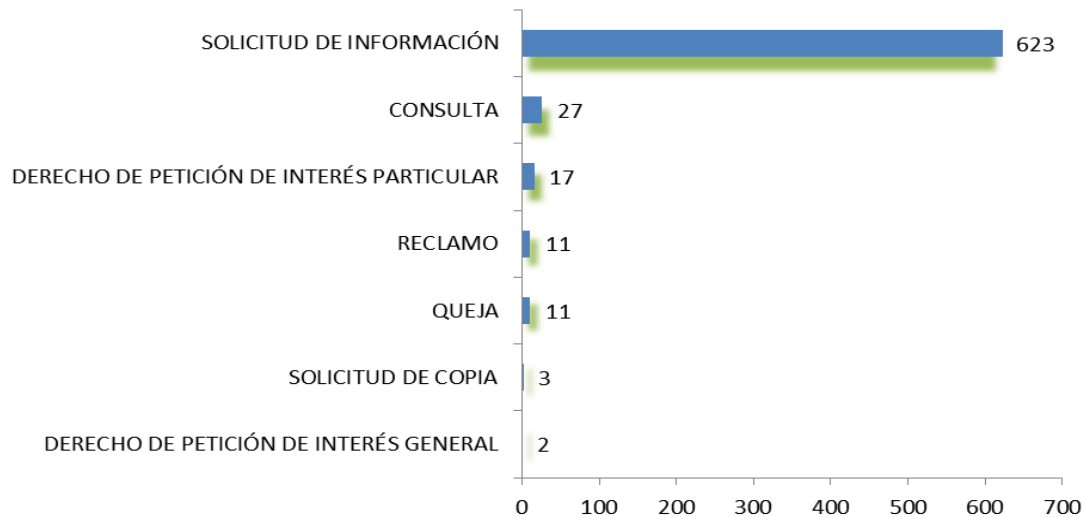
UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

directa por el aplicativo Distrital –SDQS- con un siete coma seis por ciento (7.6%), y finalizando con un cero coma uno por ciento (0,1%) de peticiones están los buzones de sugerencias ubicados en las distintas sedes de la Universidad Distrital con una (1) petición.

En lo anterior, se sigue evidenciando que el canal presencial es el de mayor impacto de acercamiento entre la ciudadanía y la Universidad Distrital; a su vez se refleja el aumento del uso de las tecnologías TIC que favorecen la implementación de Gobierno en Línea, Ley Anti trámites y Política de Cero Papel.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

Total Requerimientos 694



Ahora bien, de acuerdo a las diferentes tipologías existentes en el aplicativo “SDQS”, se observa que el ochenta y nueve coma ocho por ciento (89,8%) que corresponde a seiscientos veintitrés (623) peticiones fueron clasificadas como solicitudes de información, las que en su gran mayoría el subtema ha sido asociado a procesos de admisiones de programas académicos de pregrado y posgrado, matrículas de los programas, información del Instituto de Lenguas “ILUD”, y fallas tecnológicas asociadas al Sistema



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

Cóndor de la Universidad Distrital, estas peticiones en su gran mayoría se recibieron en las ferias universitarias y eventos, en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participó 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 su personal a cargo.

Estás solicitudes de Información están seguidas de veintisiete (27) consultas relacionadas con (Procesos de Admisión, Descuentos de Matrícula de Semestre, Homologaciones de Materias, Inducciones para estudiantes nuevos) mostrando aún que los ciudadanos no diferencian las distintas Tipologías, pues registran como Consultas las solicitudes de Información. De otra parte se recibieron diecisiete (17) derechos de petición de interés particular asociados a procesos académico-administrativos de 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) Reclamos que corresponden al 1.6% 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 once (11) quejas asociadas a presuntas irregularidades en su gran mayoría concernientes a la falta de atención por parte de los funcionarios de las distintas dependencias en las cuales se realizaron y/o programaron acciones de mejora, de igual manera tres (3) de las solicitudes están asociadas a solicitud de copia, y por último dos (2) Derechos de Petición de Interés General relacionados con solicitudes e inconformidades de la comunidad estudiantil respecto a procesos académico-administrativos.



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	494	71%
CALIDAD DEL SERVICIO	59	9%
MODALIDADES DE GRADO: CRITERIOS MINIMOS DE APLICACIÓN, CONFLICTO ENTRE ACTORES.	43	6%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	31	4%
MATRÍCULA DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	14	2%
FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD: PWI, CONDOR, CORREO INSTITUCIONAL, SISTEMA ELECTRICO	11	2%
TOTAL 6 SUBTEMAS	652	94%
Otros Subtemas	42	6%
TOTAL GENERAL	694	100%

Total requerimiento. 1226

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 cuatrocientas noventa y cuatro (494) peticiones para un 71% de participación, seguido de calidad del servicio con cincuenta y nueve (59) peticiones que son el 9%, donde los subtemas son; cursos de idiomas ofertados por el Instituto de Lenguas de la UDFJC "ILUD", continúan cuarenta y tres (43) peticiones asociadas a temas de Modalidades de grado, criterios mínimos de aplicación y conflicto entre actores que tiene un porcentaje del 6%. De igual manera treinta y una (31) peticiones Relacionadas a Cursos de Educación no Formal con un 4%, otro subtema relacionado a Matricula de Pregrado y Posgrado tiene el 2% del total de participación, y por último se encuentran once (11) peticiones asociados a Fallas Tecnológicas con un 2%. Lo anterior suma seiscientos cincuenta y dos (652) peticiones que corresponden a 94% del total recibidas.



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

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	Porcentaje
Secretaria De Educación Del Distrito Secretaria De Educación	1	100%
TOTAL GENERAL	1	100%

Tan solo una (01) petición se trasladó por No Competencia a través del aplicativo –SDQS- toda vez que el Asunto de la Petición era investigar irregularidades de un rector de institución Privada, por ende se realizó el traslado a la Secretaria de Educación del Distrito.

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 ENTIDAD	Total Requerimiento Recibidos Periodo Actual	Total Requerimiento Cerrados Periodo Actual	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	592	590	91,76%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	57	12	1,87%
Oficina Asesora de Sistemas	10	10	1,56%
Centro de Bienestar Institucional	9	6	0,93%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	5	5	0,78%
Total 5 Primeras Dependencias	673	623	97%
Otras Dependencias	21	20	3%
TOTAL GENERAL	694	643	100%



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

De las de seiscientas noventa y cuatro (694) peticiones recibidas durante el mes de julio que representan el 100% del total, el 97% están asociadas a las peticiones cerradas del periodo actual, se relacionan cinco (5) dependencias con mayor participación que totalizan seiscientas veintitrés (623) peticiones.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía la cual tiene ocho (08) usuarios funcionarios, recibió y registro quinientas noventa y dos (592) peticiones y fueron cerradas quinientas noventa (590) peticiones que corresponden al 91.76%, en su mayoría asociadas a solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía en ferias, eventos y visitas que realiza la OQRAC. De otro lado, el usuario OQRAC recibió y registró en el período actual cincuenta y siete (57) peticiones, se 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. Asimismo La Oficina Asesora de Sistemas recibió diez (10) peticiones a las que dio cierre al 100% de las mismas. De igual manera el Centro de Bienestar Institucional recibió nueve (9) peticiones, dando cierre a seis (6) de ellas, La gran mayoría de dependencias gestionaron y cerraron el 100% de las peticiones recibidas en el periodo actual (Ingeniería de Sistemas, Instituto de Lenguas – ILUD, Defensor del Ciudadano, entre otros).

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.



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

PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimiento Pendientes Periodos Anteriores	Total Requerimiento Cerrados Periodos Anteriores	%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	17	17	24,29%
Defensor del Ciudadano	17	17	24,29%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	6	6	8,57%
Oficina Asesora de Sistemas	4	4	5,71%
División de Recursos Físicos	4	4	5,71%
Total 5 Primeras Dependencias	48	48	69%
Otras Dependencias	25	22	31%
TOTAL GENERAL	73	70	100%

Las Cinco (5) primeras Dependencias que son (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Defensor del Ciudadano, Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Sistemas y la División de Recursos Físicos) todas ellas con un total de cuarenta y ocho (48) peticiones relacionadas a Periodos Anteriores, estas en su totalidad le dieron cierre al 100% de las mismas, tal como se observa el cuadro anterior. De otra parte en el cuadro de periodos anteriores donde se muestra la opción de otras dependencias refleja que de las veinticinco (25) peticiones se les dio cierre a veintidós (22), las tres (3) peticiones restantes que quedaron sin respuesta pertenecen a las siguiente Dependencias: Tecnología en Construcciones Civiles, Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI, Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales.



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

DEPENDENCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	10	15	15	15	15	10	15	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil					28,0				28
Defensor del Ciudadano			20,0	27,9	23,5	18,0			25
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	13,0				28,0				21
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	25,0	13			16,0				17
Decanatura Facultad de Ingeniería				26,0		8,0	13,0		16
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI				14,0					14
Oficina Asesora de Planeación y Control			14,0						14
Ingeniería Forestal				14,0					14
Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción	15,0						12,0		14
Maestría en Comunicación-Educación							13,0		13
IDEXUD			11,0	14,0					13



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

Ingeniería Eléctrica					11,0				11
Instituto de Lenguas - ILUD				9,0	12,0		4,0		8
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios					7,0				7
Ingeniería Ambiental			7,0	3,0			10,0		7
División de Recursos Físicos						7,3		3,0	6
Decanatura Facultad Tecnológica					14,0		-2,0		6
División de Recursos Humanos							6,0		6
Especialización en Ingeniería de Software							5,0		5
División de Recursos Financieros		1					8,0		5
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	11,7			5,3			2,4		4
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC						3,0	5,0		4
Oficina Asesora de Sistemas	3,5			9,0		1,6	2,0		4
Centro de Bienestar Institucional						3,0	2,6		3
Ingeniería de Sistemas	1,0						2,0		2
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones							1,0		1
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación				1,0					1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	6,6	8	17,0	10,0	15,5	11,0	-1,9		-2
TOTAL GENERAL	8.1	7,5	15,0	16,4	18,6	6,6	-1,6	3,0	0,31



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

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el mes de julio, en la tabla anterior se observan los promedios generales de las tipologías que excedieron los términos en su tiempo de gestión: derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, solicitud de Información, Quejas y Reclamos, siendo la figura del Defensor del Ciudadano el usuario funcionario que excedió los términos legales por tipología para su gestión, es importante aclarar que estas peticiones son trazadas para dar apoyo a la respuesta de la dependencia competente y en la mayoría de los casos corresponden a los cuerpos colegiados (Consejos de Proyecto Curricular, Facultad, Académico y Superior) hecho este importante, ya que éstos se reúnen cada ocho (8), quince (15) y treinta (30) días, ello hace que no se evidencie la respuesta consolidada del usuario Defensor del Ciudadano que como garante del cumplimiento de derechos y deberes del ciudadano no cierra la petición, hasta tanto no encuentre que la respuesta este dentro de los criterios establecidos por la constitución, la ley y los estatutos.

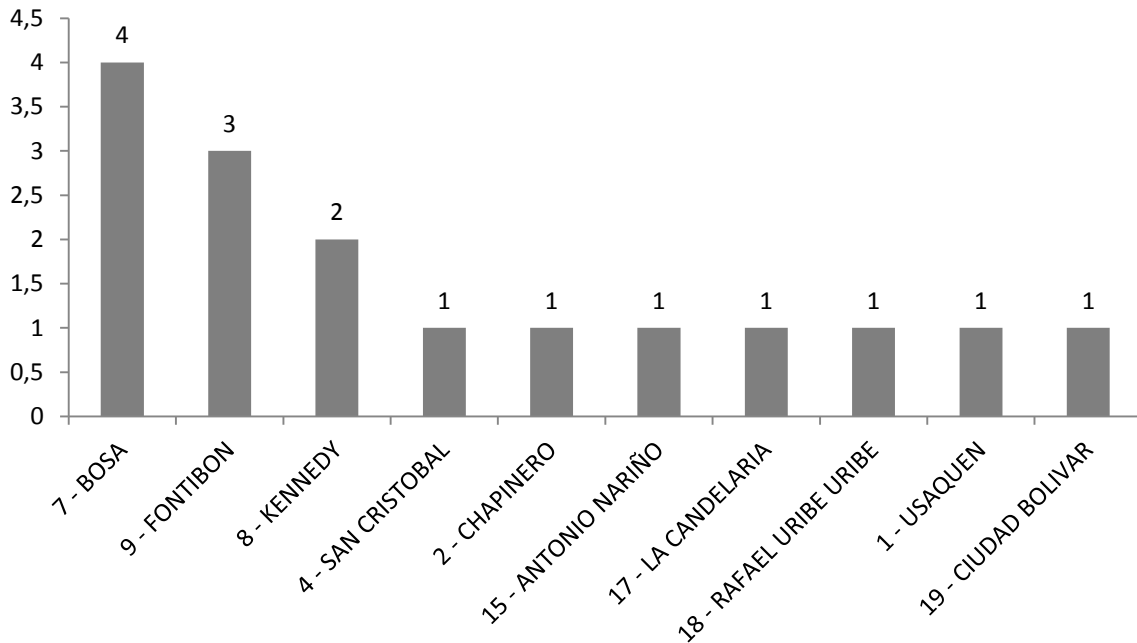
De igual manera, la Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Catastral y Geodesia, excedieron los términos máximos permitidos para dar respuesta a una Queja puesta en conocimiento y de su competencia, ya que esta se dio en un plazo de veintiocho (28) días hábiles, al igual que la Decanatura de la Facultad de Ingeniería la cual tomo veintiséis (26) días hábiles para dar respuesta a un Derecho de Petición de Interés Particular, excediendo los términos reglamentados por el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, sin embargo se evidencia que las demás dependencias estuvieron dentro de los términos establecidos, brindando una respuesta de fondo, coherente, oportuna y clara.

Por último, es importante resaltar la pronta respuesta de las dependencias que cumplieron su gestión, toda vez que se logra con ello mostrar que las acciones de mejora tienen resultados positivos en la gestión de la Entidad.



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



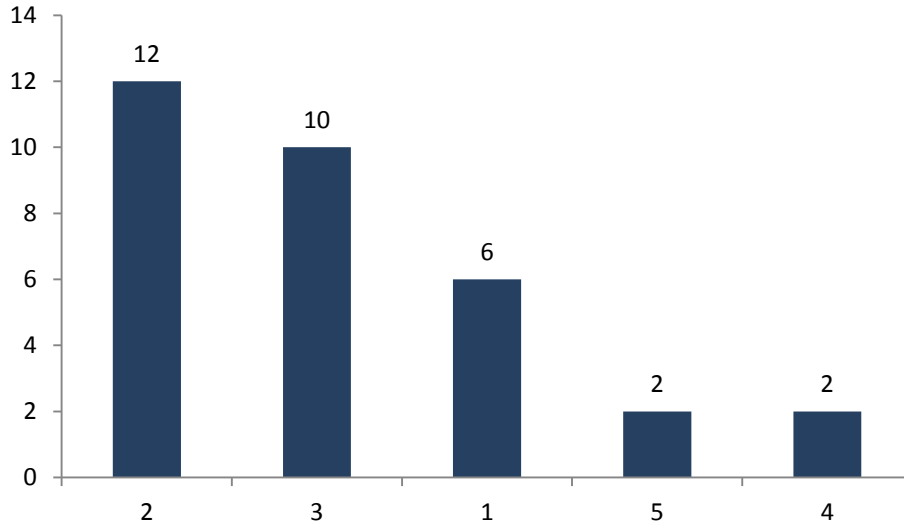
De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- solo dieciséis (16) de los ciudadanos que pusieron en conocimiento sus diferentes peticiones, brindaron información sobre la Localidad a la cual pertenecen, quedando de la siguiente manera: cuatro (04) se ubican en la localidad séptima de Bosa, seguido de tres (3) ubicados en la localidad Novena de Fontibón, a su vez dos (2) en la Localidad Octava de Kennedy, y con una participación de un (1) ciudadano en las localidades de: Segunda de Chapinero, Décimo Quinta Antonio Nariño, Décimo Séptima La Candelaria, Décimo Octava Rafael Uribe Uribe, Localidad Primera de Usaquén y finalizando la Localidad décimo novena de Ciudad Bolívar.



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

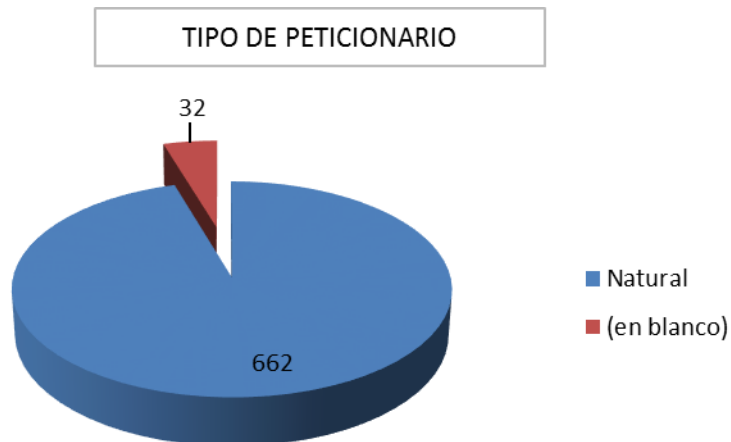
TOTAL 32 REQUIERENTES



De los treinta y dos (32) peticionarios que informaron a través del aplicativo SDQS el estrato socioeconómico se establece que: doce (12) de ellos viven en estrato socioeconómico dos (02), seguido de diez (10) peticionarios que viven en estrato tres (3), seis (06) de ellos de estrato uno (1), y finalmente dos (2) peticionarios en los estratos cuatro (4) y cinco (5) respectivamente.



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



De otro lado, el 95% que representan seiscientos sesenta y dos (662) de los peticionarios se registraron como personas naturales, seguidas del 5% que son treinta y dos (32) de los usuarios que registraron su petición como anónimos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	Nº	%
ANÓNIMO	32	5%
IDENTIFICADO	662	95%
TOTAL GENERAL	694	100%

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el 95% corresponden a ciudadanos Identificados, y el 5 % restante corresponden a aquellos que se registraron como.



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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Hoy podemos afirmar que la OQRAC ha incrementado la calidad de la satisfacción en la comunidad universitaria y en los ciudadanos en general, no obstante debemos seguir empeñados en nuestros cometidos de impulso de la calidad, con el objetivo de optimizar la relación de la ciudadanía y la Administración, para ellos se requiere de más observancia al proceso por parte de la Alta Dirección de la Universidad.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano como usuario administrador del SDQS tiene accesibilidad del estado de todas las peticiones, lo que permite visualizar los tiempos de gestión por parte de cada una de las dependencias y al no encontrar una respuesta de fondo, coherente, clara y oportuna dentro de los tiempos establecidos por ley, realiza acciones de mejora a través de correos donde les notifica que los términos de la petición están por vencer, a su vez realiza llamadas a las dependencias, visitas administrativas, esto con el fin de garantizar que cada dependencia de cumplimiento a las respuestas en el menor tiempo posible, con principio de celeridad y oportunidad.
- Recomendamos a la hora de evaluar la gestión del usuario Defensor del Ciudadano, tener en cuenta la siguiente observación: El Defensor al exceder los términos legales de respuesta definitiva, lo hace con el objetivo de que al ciudadano se le brinde una respuestas concreta y de fondo, de las dependencias competentes, y al no encontrarla el Defensor asigna nuevamente la petición hasta que se garantice una respuesta de fondo y oportuna.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano –OQRAC- como Secretaría Técnica del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia ha trabajado de la mano con las dependencias de mayor nivel jerárquico administrativo sobre la necesidad de la Implementación de un Software de Sistema de Gestión Documental con el fin de mejorar en procesos internos dentro de la Institución.