



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

INFORME MENSUAL PQRS

NOVIEMBRE

**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**

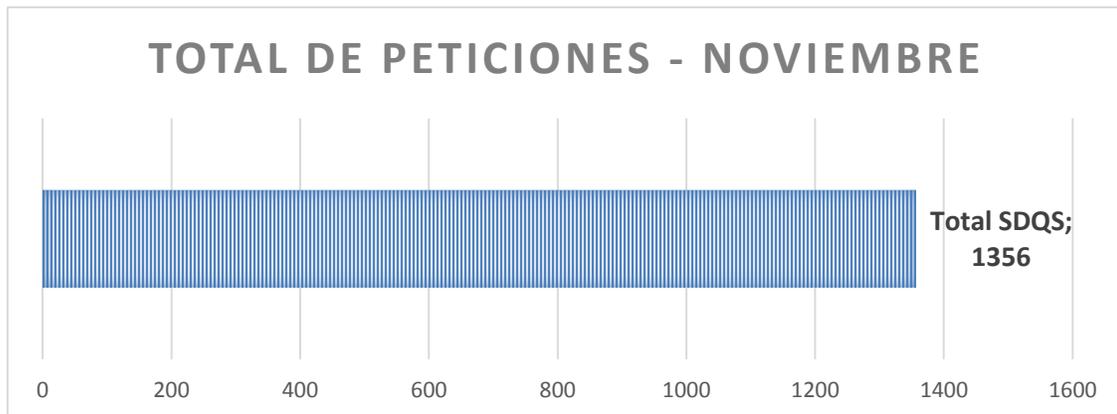
Bogotá D.C., noviembre 2017



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

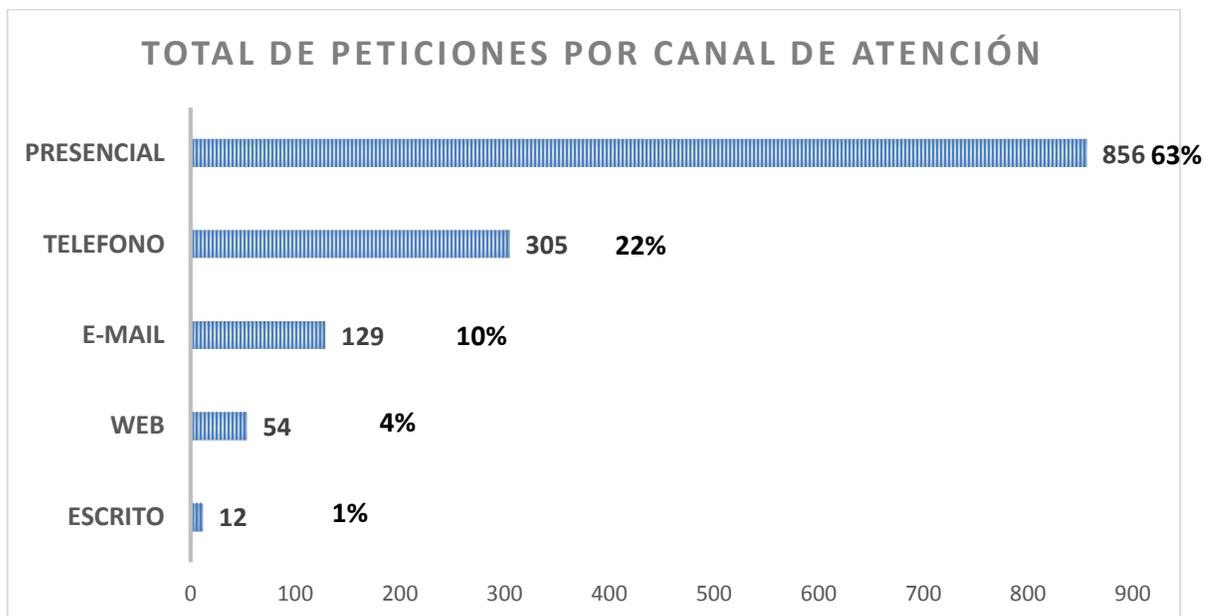
INFORME MENSUAL PQRS

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Análisis: La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en la actualidad registra, tramita y soluciona, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS el 100% de sus peticiones. En el mes de noviembre se recibieron un total de mil trescientas cincuenta y seis (1356) peticiones en las diferentes tipologías y por los canales existentes y dispuestos para la recepción de las mismas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

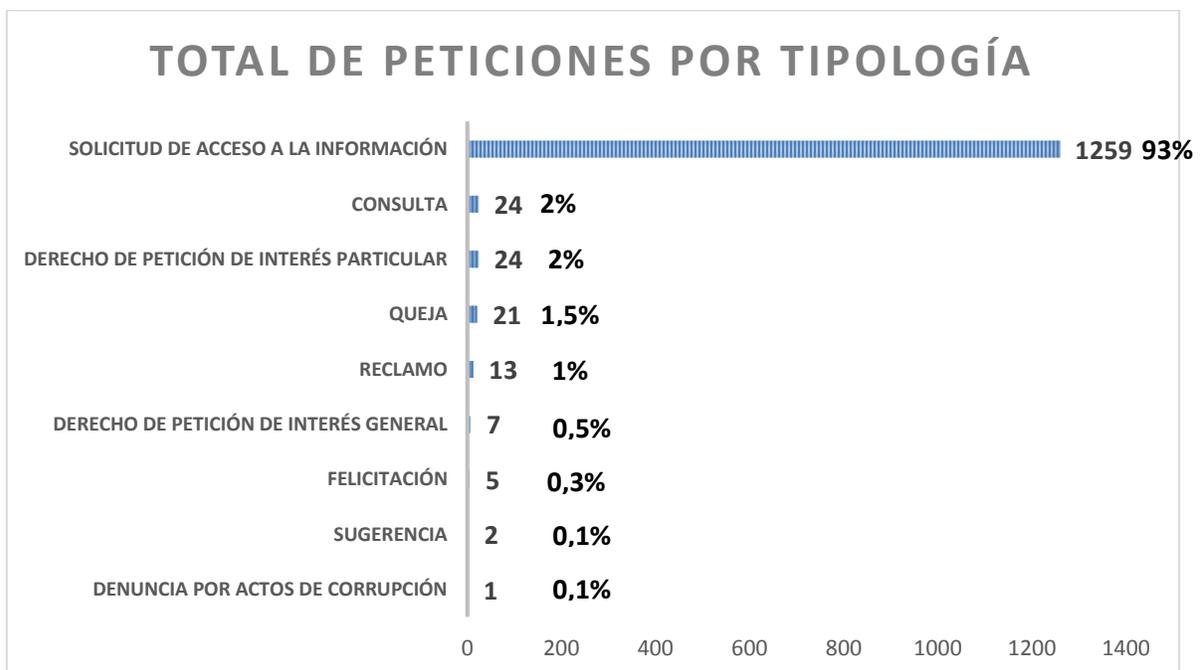




UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
INSTITUCIÓN CON ACREDITACION INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN No. 23096 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016

El canal presencial con un 63%, es el canal de preferencia de los ciudadanos al momento de presentar sus peticiones, seguido del 22% por canal telefónico y la participación del 14% en los canales virtuales (e-mail y web). La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 100% de las peticiones recibidas a través de los correos electrónicos (reclamos@udistrital.edu.co y atencion@udistrital.edu.co).

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES



Los datos estadísticos de la gráfica anterior es la muestra del reporte masivo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Interpretando la gráfica observamos que el 93% del total de peticiones son solicitudes de acceso a la información, hecho este que responde a la parte misional de los servicios de la Universidad, de otro lado, el 2% correspondió a la consulta, con el mismo porcentaje el derecho de petición de interés particular, el cuarto lugar lo ocupa la queja con 1,5%; luego con un 1%, para el reclamo y derecho de petición de interés general tuvo un 0,5%.



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

Las tipologías con menor demanda fueron la felicitación con un 0,3%, la denuncia por actos de corrupción y sugerencia, cada una con un 0,1% del total de peticiones.

Es importante aclarar que la tipología de consulta en la realidad no existen, dado que es un equívoco de los ciudadanos al seleccionar la tipología al diligenciar el formulario registro de petición, con ello queremos significar que los veinticuatro (24) consultas corresponden en realidad a solicitudes de información, por ello es relevante modificar la estadística de la tipología solicitud de acceso a la información que en la realidad a mil doscientos ochenta y tres (1283) peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN SUBTEMA
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1093	81%
CALIDAD DEL SERVICIO	188	14%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	22	1%
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL	7	0,5%
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUNIARIOS INSTITUCIONALES	7	0,5%
Total Top 5 Primeros sub Temas	1317	97%
Otras Dependencias	39	3%
Total Top 5 Primeros sub Temas	1356	100%

En el mes de noviembre los subtemas más reiterados fueron: proceso de admisión en proyectos de pregrado y posgrado con mil noventa y tres (1093) peticiones que representan el 81%, seguido de calidad del servicio con ciento ochenta y ocho (188) que equivale a 14%, continuando con el subtema cursos de idioma y educación no formal con veintidós (22) peticiones equivalentes a uno (1%), en cuarto lugar con un 0,5% del total de peticiones equivalente a siete (7) relacionadas a presunto incumplimiento en la atención presencial, telefónica y virtual; y con siete (7) peticiones que corresponde al 0,5%. del subtema



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

certificados, constancias y derechos pecuniarios institucionales, en los restantes subtemas se recibieron treinta y nueve (39) peticiones con un 3%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes se recibieron dos (2) peticiones que fueron trasladadas por no competencia, la cuales fueron cerradas con respuesta definitiva.

Entidad que Recibe	Peticiones	%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	50%
SECRETARIA DE SALUD	1	50%
Total de Traslados por No Competencias	2	100%

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este mes se recibió una (1) petición con subtema de veeduría ciudadana. Cabe aclarar que esta veeduría ciudadana fue registrada directamente por el ciudadano a través del aplicativo web SDQS.

ASUNTO DE PETICIÓN	Total de Peticiones
No de Petición 2681522017	
EL PETICIONARIO SOLICITA A LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA DR. PEÑALOZA, NO SE LE ENTREGUE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL, A LOS GRUPO QUE HAN DESANGRADO LA UNIVERSIDAD Y LA IZQUIERDA.	1
Total general	1

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
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1160	1156	92,2%
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (Administrador)	134	44	3,5%



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

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AL PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS AL PERIODO ACTUAL	% PARTICIPACIÓN DE PETICIONES CERRADAS
Oficina Asesora de Sistemas	11	10	0,8%
Decanatura Facultad de Ingeniería	9	8	0,6%
Centro de Bienestar Institucional	3	3	0,2%
Total de las primeras 5 Dependencias	1317	1221	97,4%
Total de Otras Dependencias	39	33	2,6%
Total General	1356	1254	100%

Del total general mil trecientas cincuenta y seis (1356) peticiones recibidas que representan el 100%, fueron cerradas mil doscientas cincuenta y cuatro (1254) peticiones, que equivalen a un 92% de requerimientos cerrados durante este período.

El usuario de la Oficina de Atención a la Ciudadanía dio contestación y cierre a mil ciento cincuenta y seis (1156) peticiones representados en el 92,2%, las peticiones restantes se dividen en: Ciento treinta y cuatro (134) peticiones equivalente al 3,5% que se recibieron en el usuario Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y las cuales fueron asignadas a diferentes dependencias por el usuario administrador que está a cargo de esta Oficina, de las cuales se cerraron cuarenta y cuatro (44) peticiones con respuesta definitiva, orientadas por la Jefatura del OQRAC. La tercera dependencia con mayor número de peticiones es la Oficina Asesora de Sistemas con un total de once (11) peticiones correspondiente al 0.8%, en el cuarto lugar está la Decanatura de la Facultad de Ingeniería que recibió nueve (9) peticiones que equivale al 0.6%, de estas peticiones fueron cerradas ocho (8), por último el Centro de Bienestar Institucional recibió tres (3) peticiones equivalentes a un 0.2%, a las cuales se les dio cierre en su totalidad.

PERIODOS ANTERIORES



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

Dependencias	Total de requerimientos al periodo anterior	Total de requerimientos cerrados al periodo anterior	% peticiones
División de Recursos Humanos	6	6	10,9%
Defensor del Ciudadano	5	5	9,1%
Vicerrectoría Académica	5	5	9,1%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	5	4	7,3%
Instituto de Lenguas - ILUD	4	4	7,3%
Total de las primeras 5 Dependencias	25	24	43,6%
Total de Otras Dependencias	34	31	56,4%
Total General	59	55	100%

Las primeras cinco (5) dependencias con mayor número de peticiones de periodos anteriores suman un total de veinticinco (25) peticiones, de las cuales en el mes de noviembre se cerraron veinticuatro (24) peticiones, dejando una (1) petición pendiente de cierre definitivo por parte del usuario de Atención a la Ciudadanía.

Es importante analizar el comportamiento de otras dependencias, que tenían treinta y cuatro (34) peticiones de períodos anteriores; en este período fueron cerradas por respuesta definitiva treinta y un (31), quedando tres (3) pendientes en cabeza de: Proyecto Curricular de Artes Plásticas y Visuales, Secretaria General y Proyecto Curricular de Artes Escénicas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



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

ETIQUETAS DE FILA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15		15	15	10	15	
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	0	0	44	0	0	0	0	0	44
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	59	0	11	14	39
Secretaría General	0	0	32	0	0	0	16	0	24
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	0	0	0	0	26	19	0	0	23
División de Recursos Humanos	27	0	19	0	0	0	0	0	20
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	0	0	0	37	0	11	0	19
Artes Plásticas y Visuales	0	0	0	0	0	29	9	0	19
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	0	0	0	0	18	0	13	0	16
IDEXUD	0	8	33	0	10	14	12	0	15
Artes Escénicas	0	0	0	0	0	21	9	0	15
Matemáticas	0	0	0	0	0	0	14	0	14
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	0	5	12	0	29	8	0	0	14
Instituto de Lenguas - ILUD	0	0	0	0	19	17	6	0	13
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	0	0	0	13	11	14	0	12
Egresados	0	0	0	0	0	0	12	0	12
Oficina de Atención a la Ciudadanía	-2	33	50	0	16	0	-2	0	-2
Total general	0	12	18	1	22	11	-2	14	-1

De acuerdo a la tabla anterior, se puede observar que los términos promedio de respuesta general a las peticiones en la Universidad es de catorce (14) días. También podemos observar que las dependencias que se tomaron mayor tiempo en realizar la gestión de su respuesta son: Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales con un promedio de cuarenta y cuatro (44) días para dar respuesta a un derecho de petición



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

de interés particular, el Defensor del Ciudadano tiene un promedio de respuesta de cincuenta y nueve (59) días en una Queja, Secretaría General tiene un promedio de respuesta de veinticuatro (24) días, ya que gestiono un derecho de petición de interés particular en treinta y dos (32) días y una solicitud de acceso información en dieciséis (16) días, el promedio de respuesta de la Decanatura Facultad de Artes – ASAB es de veintitrés (23) días, haciendo la gestión de una queja en veintiséis (26) días y diecinueve (19) días en dar respuesta a un reclamo , excediendo los términos en las dos peticiones.

El proyecto curricular de Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil dio respuesta en treinta y siete (37) días a una queja y once (11) días a una solicitud de acceso a la información, mientras que el proyecto curricular de Artes Plásticas y Visuales tiene un promedio de respuesta de diecinueve (19) días dando respuesta a un reclamo en veintinueve (29) días y a una solicitud de acceso a la información en nueve (9) días, además el proyecto curricular de Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática dio respuesta en dieciocho (18) días a un reclamos y trece (13) días a una solicitud de acceso a la información.

La División de Recursos Humanos tiene un promedio de respuesta de veinte (20) días, ya que dio respuesta a una consulta (Derecho de Petición) en veintisiete (27) días y a un Derecho de Petición de Interés Particular en diecinueve (19) días.

Aunque los tiempos promedio de respuesta del restante de dependencias es de 15 días, se evidencia que en algunas dependencias traspasan este tiempo límite para dar respuesta en una o dos sus peticiones, como lo son: IDEXUD, Artes Escénicas, Matemáticas, Decanatura Facultad de Ciencias y Educación, Instituto de Lenguas – ILUD, Decanatura Facultad de Ingeniería, Egresados.

De otro lado, el usuario del Defensor del Ciudadano, insiste al llevar a cabo el seguimiento, en reasignar a las dependencias la petición cuando no encuentra una respuesta acorde a los criterios de claridad, coherencia y oportunidad , es ese el motivo por el cual los términos están desfasados con respecto a la exigencia legal.



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

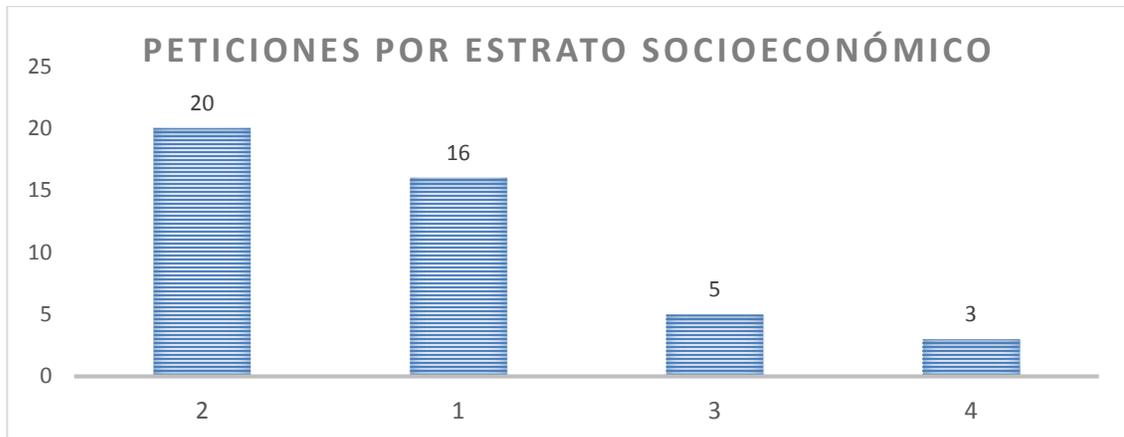


De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- veintiocho (28) ciudadanos brindaron información sobre la Localidad a la cual pertenecen, quedando de la siguiente manera: se reportaron siete (7) peticionarios en la localidad de Bosa, cuatro (4) peticionarios en la localidad de Kennedy, tres (3) peticionarios en Usme, tres (3) en Fontibón, dos (2) peticionarios en Engativá, dos (2) en Suba y dos (2) Usaquén, y por último se reportó un peticionario en cada una de las localidades: Ciudad Bolívar, Teusaquillo, San Cristóbal, Antonio Nariño y Puente Aranda.

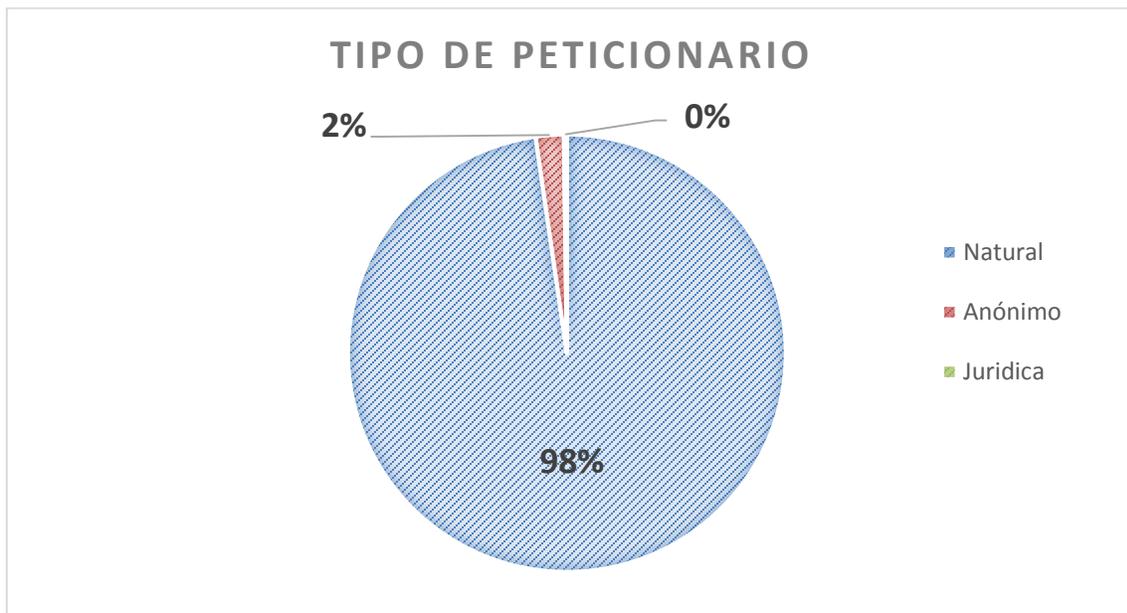
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIERENTE



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



De acuerdo a la información reportada a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS cuarenta y cuatro (44) peticionarios brindaron información de su estrato socioeconómico y se distribuyen de la siguiente manera: veinte (20) de ellos del estrato socioeconómico dos (2), dieciséis (16) peticionarios en el estrato uno (1), cinco en el estrato tres (3) y por ultimo tres (3) peticionarios registrados en el estrato cuatro (4).





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 noviembre el 98% que representan 1325 de los peticionarios se registraron como personas naturales, seguidas del 2% que equivale a veintiocho (28) usuarios que registraron su petición como anónimos y; finalmente tres (3) peticionario como persona jurídica.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	Total de peticiones	Porcentaje de representación
Anónimo	28	2%
Identificado	1328	98%
Total	1356	100%

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el 98% corresponden a ciudadanos Identificados, y el 2% restante corresponden a registros anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede observar que los tiempos de respuesta a las peticiones se incrementaron, por lo que es imperante la realización de planes de mejoramiento enfocados a crear estrategias para minimizar el riesgo.
- 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.
- En el mes de Noviembre se aumentó considerablemente el número de peticionarios que brindo información respecto a la localidad y estrado socioeconómico en el que residen.
- Se puede establecer que la tipología “solicitud de accesos a la información”, sigue siendo la modalidad más recurrente por el ciudadano, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la recepción de estas peticiones durante la participación en ferias, eventos y visitas organizadas por la Alcaldía Mayor y Colegios Distritales y Privados de la ciudad de Bogotá, hecho esto que también nos genera que el canal de preferencia de los ciudadano es el presencial.