



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Nombre Dependencia

Informe Segundo Trimestre

Año 2016

Elaborado por: Anagibeth Chocontá López y Alfonso Olarte	Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres		
Cargo: Profesional CPS y Técnico CPS	Cargo: Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano		
Fecha de elaboración: 05/07/2016	Fecha de Aprobación: 14/07/2016		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO****TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL.....	6
RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....	8
1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	8
2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención	10
3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos	17
4. Puntos de Atención Red CADE.....	17
5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre	20
6. AVANCES	20
6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones.....	20
6.1.1. Evento “proyecto ACACIA”	20
6.2. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil	21
6.3. Ferias universitarias	22
6.4. Visitas a facultades	24
6.6. Medición de la percepción del servicio.....	25
6.7. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002	26
6.8. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT	26
6.9. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS	28
6.10. Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia.....	29
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30



CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, I Trimestre 2016.....	10
Ilustración 2. Acciones Ciudadanas por Canal	13
Ilustración 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención	15
Ilustración 4. Acciones ciudadanas por tema de petición.	16
Ilustración 5. Atención Línea Telefónica Red CADE	18
Ilustración 6. Atenciones Presenciales Red CADE.....	19
Ilustración 7. Registro fotográfico evento “Bienvenida general estudiantes 2016-I Aduanilla de Paiba”	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 8. Registro fotográfico evento socialización en junta de acción local Ciudad Bolívar	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 9. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Ciudad Bolívar, Parque Illimani	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 10. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Kennedy, parque Valladolid	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 11. Registro fotográfico Feria Universitaria municipio de La Vega	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 12. Registro fotográfico visita inducción estudiantes nuevos 2016-I en Facultad Tecnológica	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 13. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos	26
Ilustración 14. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS	29



INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de conformidad a su función receptora de todas las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición de interés particular y general promovidos por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a través de los distintos canales de comunicación existentes en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en apoyo a la función de la administración en el cumplimiento del deber y la responsabilidad social de la Universidad ante el Distrito y la sociedad, y en aras de contribuir a la efectividad de los procesos administrativos, da cumplimiento con lo reglamentado en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”* y artículo 54 de Ley 190 de 1995; presentando el informe correspondiente a la gestión realizada durante el segundo trimestre del año 2016.

El presente informe está conformado por tres acápites principales, el primero asociado con el marco legal que reglamenta este documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante el segundo trimestre del año en gestión y por último, un informe con las consideraciones generales de cada feria, evento y/o capacitación en la donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente; con los resultados asociados de la aplicación de la encuesta de percepción de atención y servicio al ciudadano.

De igual modo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano como centro de información de la actividad y servicio donde se atienden los requerimientos de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general sobre los temas de la Entidad relacionados con: i) Organización de la Entidad, ii) Misión que cumple, iii) Funciones, Procesos y procedimientos según los manuales, iv) Normatividad de la Entidad, v) Mecanismos de participación ciudadana, vi) Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes e; vi) Informar y Orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado; es la



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

encargada de actualizar los trámites y servicios ofertados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y publicados en el aplicativo “Guía de Trámites y Servicios –GTyS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por tal razón esta gestión hace parte de este informe y por último, la tarea realizada por parte de esta dependencia en relación al manejo y administración del aplicativo “Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-“; el cual cabe aclarar que el manejo en su totalidad fue entregado a la Oficina Asesora de Planeación y Control en presencia de la Oficina Asesora de Control Interno en día 30 del mes de junio de 2016 en la sala de juntas de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.



MARCO LEGAL

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, dependencia vinculada a la Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas acogíendose al artículo uno (01) del Acuerdo N° 011 de 1995, por medio del cual se establece las funciones de la dependencia: “(...) encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen particulares, estudiantes y servidores públicos de la Universidad y que se relacionen con los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas (...)”. De acuerdo a lo anterior, se establece el marco legal del presente informe:

- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Resolución 026 de 2016.** “Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones”
- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Artículo 18, Ley 489 de 1998.** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Resolución Rectoral No. 551 de septiembre 17 de 2012,** “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”
- **Numeral cuarto del artículo segundo del Acuerdo N° 0005 de julio 19 de 2002** “Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes”.
- **Artículo 9, Decreto 2232 de 1995.** “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Ley 190 de 1995** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.



- **Ley 1755 de 2015.** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Decreto 2150 de 1995.** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública, y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa.
- **Decreto 1151 de 2008.** Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.
- **Decreto 371 de 2010.** *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”*
- **Directiva 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.** Manual de Servicio al Ciudadano
- **Artículo No. 7 de la ley 1437 de 2011** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Resolución Reglamentaria No. 016 del 9 de febrero de 2004** en la cual la Rectoría designa a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, representante de la entidad, en el convenio interadministrativo No. 2212100-365-2012 del 5 de octubre de 2012 en donde la Universidad Francisco José de Caldas junto con la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se comprometen a unificar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Francisco José de Caldas, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de atención al ciudadano.
- **Acuerdo 005 de 2002.** *“Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asigna funciones”*
- **Acuerdo 011 de 1995.** *“Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.*
- **Directiva No. 008 de 2001** del capítulo III **“QUEJAS Y SOLUCIONES”**
- **Convenio Interinstitucional No. 134 de 2002** celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se compromete a mantener actualizada la información a servicios ofrecidos en Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas en lo que concierne a servicios al ciudadano.



RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, para el segundo trimestre del año 2016 (desde 01 de abril a 30 de junio 2016), se recibieron 1050 acciones ciudadanas clasificadas mensual y trimestralmente según su tipología así: consulta, denuncias por actos de corrupción, derecho de petición de interés particular y general, queja, reclamos, solicitud de copia, solicitudes de información, solicitudes valoración forestal y sugerencia (Ver Tabla 1).

De acuerdo con los resultados obtenidos, en el segundo trimestre del 2016 del total de acciones ciudadanas recibidas el 88.29% (Ver figura 1) fueron solicitudes de información, lo cual refleja el papel fundamental de la oficina en la atención a la ciudadanía en relación a solicitud de información de la institución, particularmente en las ferias universitarias y eventos en donde se visualiza el interés de la ciudadanía en general por conocer los trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y particularmente la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía.

Por otro lado, 5,33% de las acciones ciudadanas fueron derechos de petición de interés particular, lo cual refleja que después de solicitudes de información son los que solicita la ciudadanía y para lo cual previamente en su mayor son asesorados por los abogados de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Seguido de ello, se recibieron 25 quejas correspondientes a 2,38% del total de peticiones recibidas durante el segundo trimestre del 2016; posteriormente 17 reclamos (1,62%) y 14 derechos de petición de interés general (1,33%).

Durante los tres meses de gestión, el mes de abril recibió el 60% (630) del total de las peticiones, disminuyendo durante los meses de mayo (23.33% - 245) y junio (16.66% - 175). Cabe aclarar que estos últimos dos (2) meses tuvieron la incidencia de la toma de la sedes, a lo que se argumenta la disminución de las peticiones.



Tabla 1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, I Trimestre 2016.

ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS					
TIPOLOGÍA / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	589	193	145	927	88,29%
RECLAMO	5	6	6	17	1,62%
QUEJA	8	13	4	25	2,38%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	21	23	12	56	5,33%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	5	6	14	1,33%
CONSULTA	0	2	0	2	0,19%
FELICITACIÓN	2	1	0	3	0,29%
SUGERENCIA	0	0	1	1	0,10%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	2	1	5	0,48%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0,00%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MES	630	245	175	1050	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

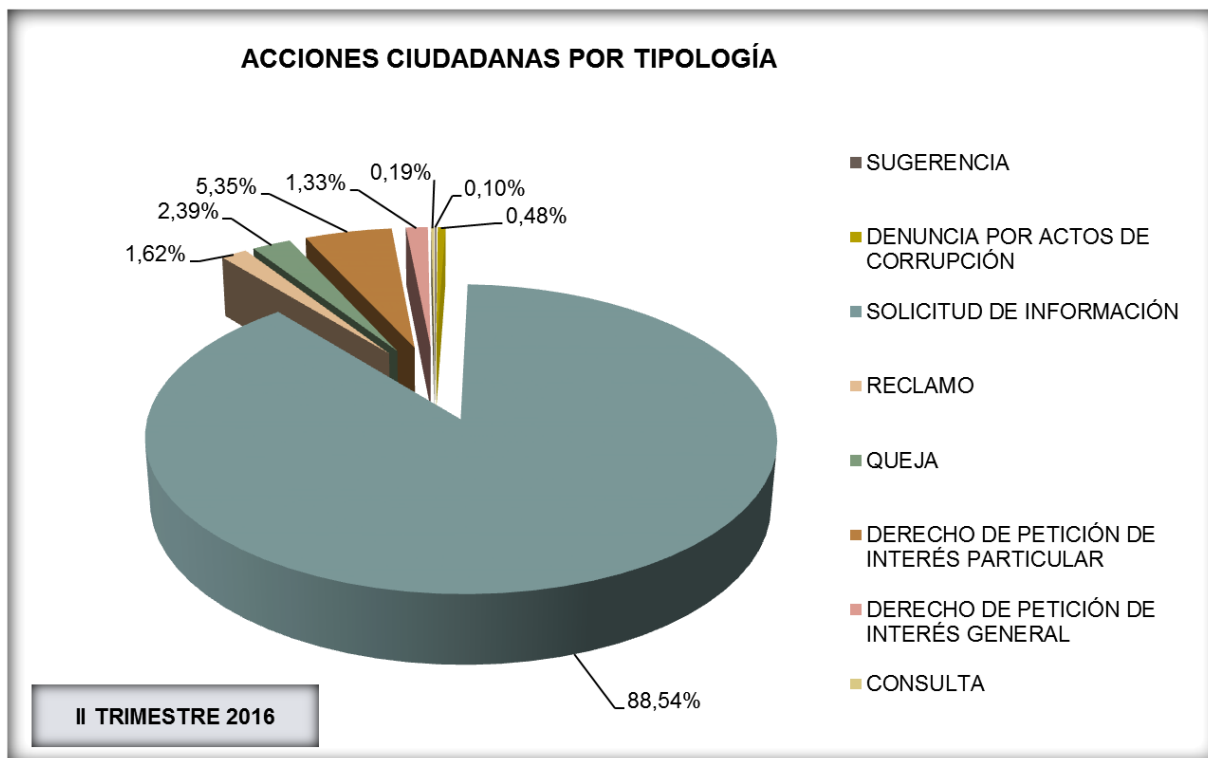


Ilustración 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, I Trimestre 2016

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención

De acuerdo con la Constitución Nacional de 1991, “*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*”, siguiendo estos lineamientos y bajo el segundo pilar básico del servicio al ciudadano contemplado en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se procura el aumento y mejora de los canales de interacción entre la ciudadanía y la administración pública; la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha fortalecido los canales de comunicación que facilitan la interacción de la ciudadanía con la institución, garantizando un servicio y atención de requerimientos ágil, eficiente y efectivo.

Los canales por los cuales la ciudadanía puede interponer cualquier petición son el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- aplicativo por el cual se recibe, registran y tramitan todas las peticiones recibidas por los diferentes canales, como lo son:



- Todas las dependencias académico administrativas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ubicadas en las Facultades de Ciencias y Educación, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Tecnológica, Artes e Ingeniería y en la sede administrativa.
- Puntos presenciales de atención de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la red CADE de la Alcaldía Mayor de Bogotá ubicados en el Super CADE CAD y CADE Candelaria.
- Atención en las ferias universitarias, ferias de servicio CADE Móvil, eventos y visitas a facultades, siendo en su gran mayoría solicitudes de información asociado a la oferta de programas de pregrado y posgrado de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Atención telefónica en el PBX 3239300, extensiones 1420, 1421 y 1422 en la sede Administrativa y extensión 5026 en la Facultad Tecnológica, de igual forma en la línea gratuita 018000 914410 y los puntos de red CADE (SuperCADE – 3509812 y CADE Candelaria – 7181354).
- Por el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co
- Sitio web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De acuerdo a lo anterior, la “Tabla 2” indica el número de peticiones recibidas por los diferentes canales mensual y trimestral; dando como resultado que el 34,29% (360) de las peticiones fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este el canal con mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución. Posteriormente con un 14,48% (152) por el canal presencial de la Facultad Tecnológica, 10,48% (110) de las peticiones fueron recibidas por el punto de atención presencial ubicado en la Red CADE, SuperCADE CAD (Ver Tabla 2 y Figura 2).

**Tabla 2.** Acciones Ciudadanas por Canal; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL					
CANAL / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	24	13	9	46	4,38%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	2	0	0	2	0,19%
CORREO ELECTRÓNICO	18	33	24	75	7,14%
SITIO WEB DE LA OFICINA	1	0	5	6	0,57%
SDQS	21	23	11	55	5,24%
PRESENCIAL SUPERCADDE CAD	58	30	22	110	10,48%
TELEFÓNICO SUPERCADDE CAD	2	0	2	4	0,38%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	31	30	23	84	8,00%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	7	3	0	10	0,95%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	23	50	79	152	14,48%
TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA	0	1	0	1	0,10%
FERIAS DE SERVICIO	60	28	0	88	8,38%
FERIAS UNIVERSITARIAS	326	34	0	360	34,29%
VISITA A FACULTADES	57	0	0	57	5,43%
TOTAL MES	630	245	175	1050	100,00%

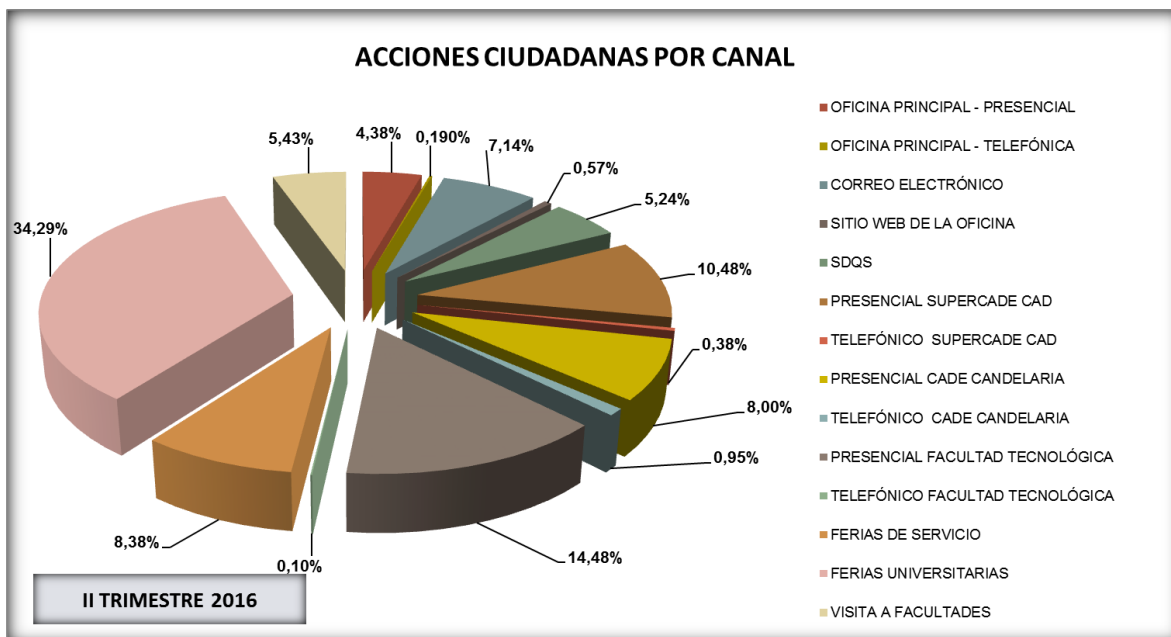


Ilustración 2. Acciones Ciudadanas por Canal
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la “Tabla 1. Acciones ciudadanas por tipología SDQS”, el 88,29% (927) de las peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas son solicitudes de información, así: El 38,83% (360) de las solicitudes de información se recibieron por medio de ferias universitarias, el 16,29% (151) de las solicitudes de información se recibieron de manera presencial en la Facultad Tecnológica y 110 que corresponden al 11,87% de las peticiones de manera presencial en el punto red CADE SuperCADE CAD (Ver Tabla 3).

**Tabla 3. Solicitudes de información por canal de atención**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN					
CANAL / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	17	1	0	18	1,94%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	2	0	0	2	0,22%
CORREO ELECTRÓNICO	4	16	15	35	3,78%
SITIO WEB DE LA OFICINA	1	0	3	4	0,43%
SDQS	1	1	1	3	0,32%
PRESENCIAL SUPERCADE CAD	58	30	22	110	11,87%
TELEFÓNICO SUPERCADE CAD	2	0	2	4	0,43%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	31	30	23	84	9,06%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	7	3	0	10	1,08%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	23	49	79	151	16,29%
TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA	0	1	0	1	0,11%
FERIAS DE SERVICIO	60	28	0	88	9,49%
FERIAS UNIVERSITARIAS	326	34	0	360	38,83%
VISITA A FACULTADES	57	0	0	57	6,15%
TOTAL MES	589	193	145	927	100,00%

Del total de acciones ciudadanas recibidas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el 48,10% (505) fueron recibidas en ferias de servicio, universitarias y visitas a facultades, seguido del punto de atención en la Facultad Tecnológica con 14,57% (153) de las peticiones; continuando los recibidos por el correo reclamos@udistrital.edu.co y por el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- con 12,95% (136).



Tabla 4. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención;

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
PUNTO DE ATENCIÓN / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA	26	13	9	48	4,57%
HERRAMIENTAS WEB	40	56	40	136	12,95%
SUPERCADDE CAD	60	30	24	114	10,86%
CADE CANDELARIA	38	33	23	94	8,95%
FACULTAD TECNOLÓGICA	23	51	79	153	14,57%
FERIAS Y VISITAS	443	62	0	505	48,10%
TOTAL MES	630	245	175	1050	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

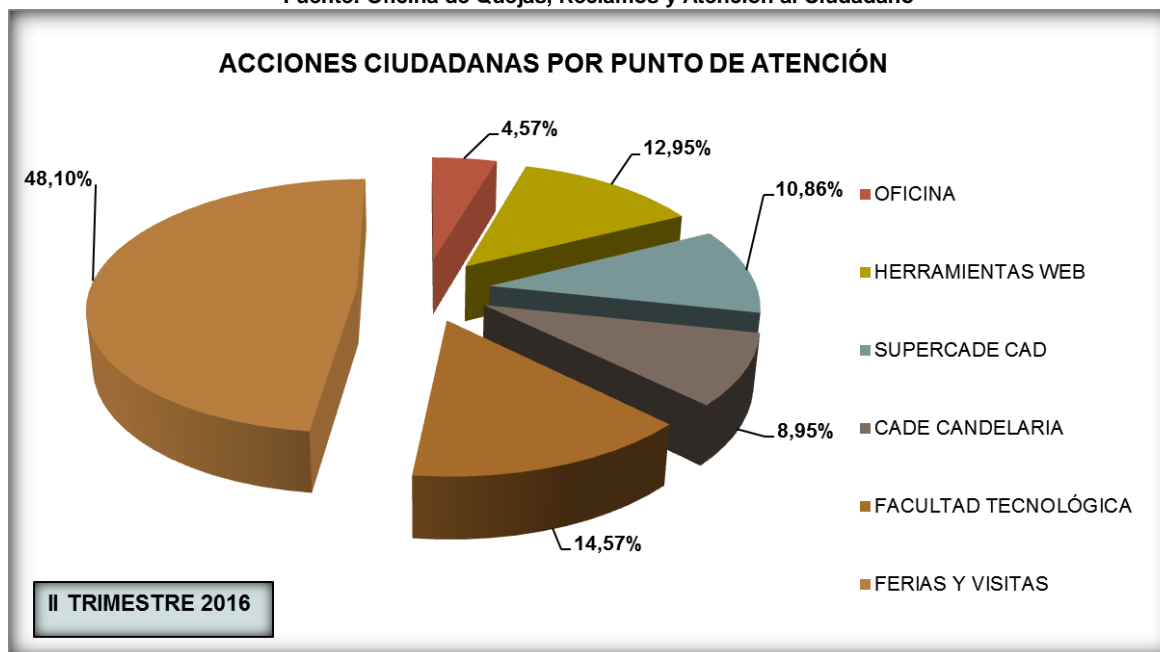


Ilustración 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Las peticiones recibidas frecuentemente asociadas por el tema de la petición, se relacionan con el proceso de admisión, con un total para el segundo el trimestre del 2016 de 782 peticiones que corresponden al 74,48%; continuando temas varios como irregularidades en la atención de los docentes, notas de las asignaturas, procesos de cancelación de asignaturas entre otros, que corresponden a 219 (20,86%) peticiones; el siguiente tema más frecuente es la



oferta de proyectos curriculares o cursos en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con 43 (4,1%) peticiones y por último, y menos frecuente peticiones asociados a números de contacto y direcciones con seis peticiones que corresponden al 0,57% (Ver Tabla 5 y Ver Ilustración 4).

Tabla 5. Acciones Ciudadanas por Tema de la petición.

ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)					
ASUNTO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	
PROCESO DE ADMISIÓN	477	180	125	782	74,48%
PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	29	10	4	43	4,10%
TELEFONOS, DIRECCIONES	4	1	1	6	0,57%
OTROS	120	54	45	219	20,86%
TOTAL MES	630	245	175	1050	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

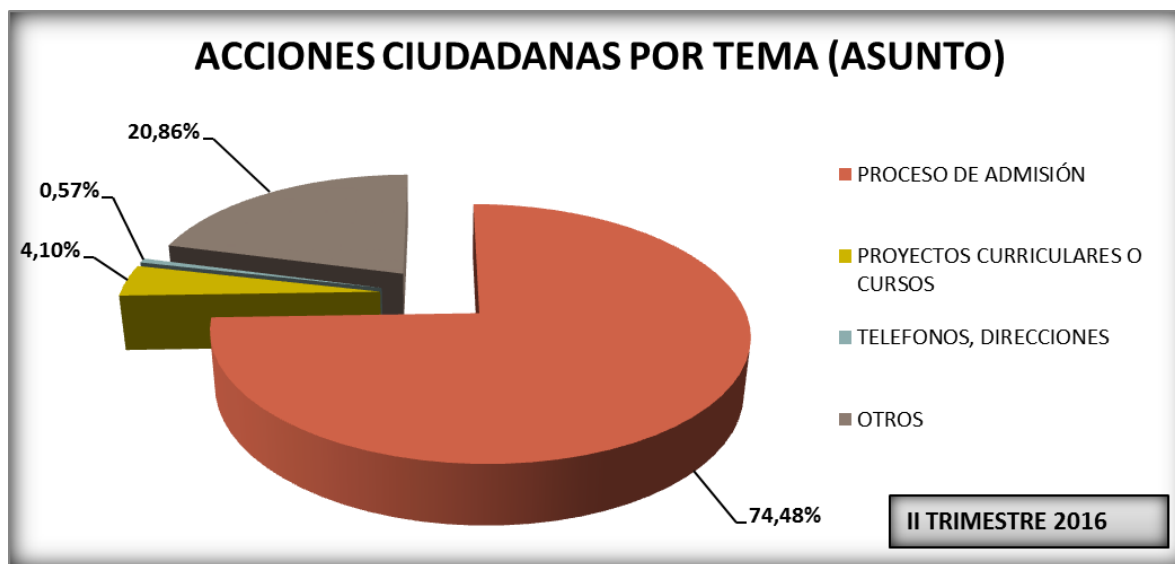


Ilustración 4. Acciones ciudadanas por tema de petición.
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos

En este segundo trimestre de 2016, de las 1050 acciones ciudadanas recibidas, se atendió oportunamente el 98,10% (1030 acciones ciudadanas), en cumplimiento a los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, (“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”), y el restante 1,90% (20 acciones ciudadanas) se atendió fuera de dicho término con un promedio de siete (7) días de vencimiento, por falta de oportunidad de los usuarios asignados.

Ahora bien, el indicador de oportunidad en la atención de las acciones ciudadanas evidencia un promedio de nueve (9) días calendario por trámite, exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas inmediatamente, lo cual permite observar efectividad en la gestión en lo que respecta a los términos establecidos por la ley. Es importante mencionar el trabajo que ha venido realizando la dependencia en el seguimiento a los requerimientos que garantizan una respuesta clara, concreta y de fondo por parte de las dependencias competentes.

4. Puntos de Atención Red CADE

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en aras de facilitar el acercamiento con ciudadanía, hace presencia también en los puntos de atención de la Red CADE en el SúperCADE CAD y el CADE Candelaria, en apoyo a los propósitos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de coordinar y optimizar la prestación de los servicios de información, orientación, atención de trámites con la participación de todas las entidades del Distrito.

En los puntos de atención, se brinda información y orientación a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y los procesos que adelanta. A continuación se muestran las atenciones realizadas por punto y canal de atención, discriminadas por mes, así:



Tabla 6. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE				
PUNTO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SUPERCAD CAD	2	0	2	4
CADE CANDELARIA	7	3	0	10
TOTAL MES	9	3	2	14

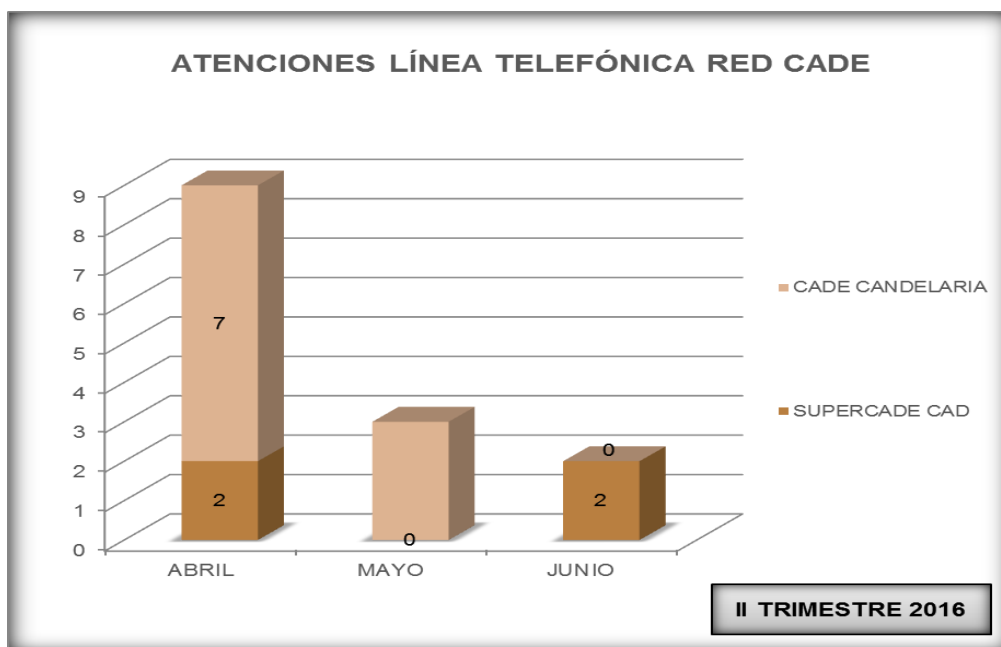


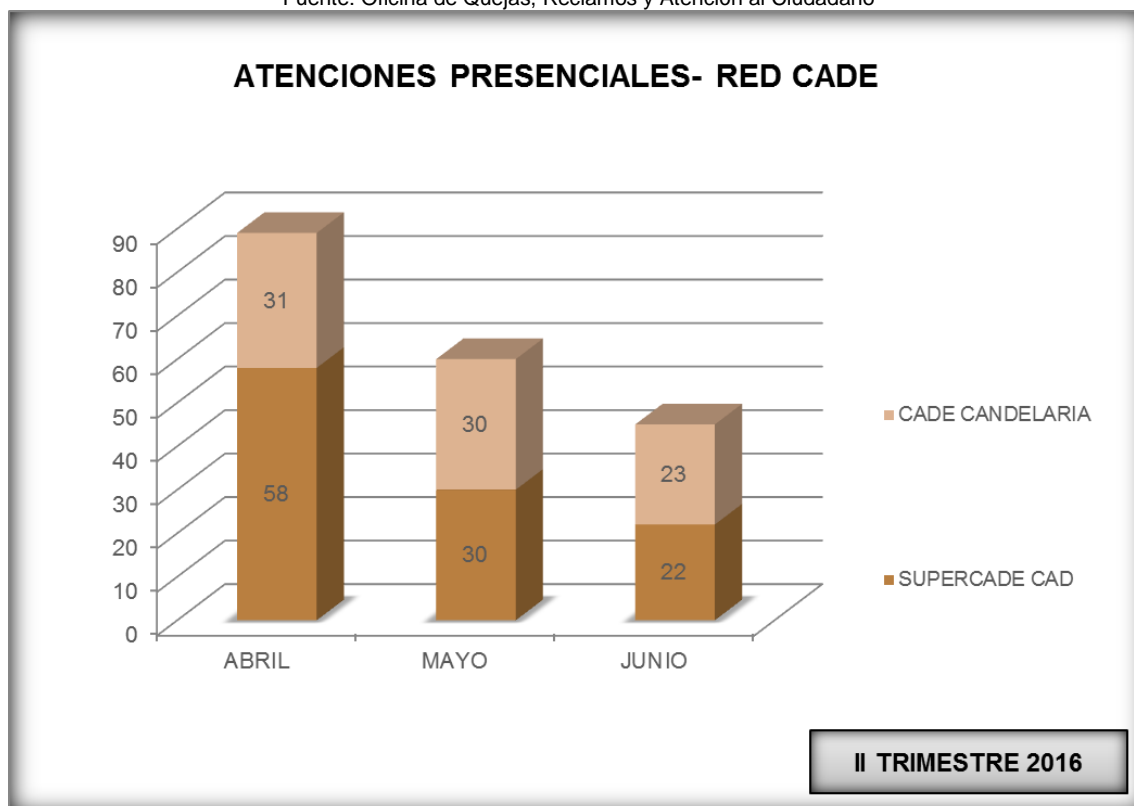
Ilustración 5. Atención Línea Telefónica Red CADE
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Universidad Distrital FJC tramitó en el punto de atención ubicado en el CADE Candelaria el 71,43% (10) del total de peticiones recibidas por la línea telefónica de los puntos de atención de Red CADE, siendo abril el mes en donde más se recibieron peticiones con 64,28% (9) del total recibidas. Lo cual corresponde a temas relacionados con el proyecto ensueño en la Facultad Tecnológica, entre otros.

**Tabla 7.** Atenciones Presenciales- Red CADE

ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE				
PUNTO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SUPERCAD CAD	58	30	22	110
CADE CANDELARIA	31	30	23	84
TOTAL MES	89	60	45	194

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Ilustración 6.** Atenciones Presenciales Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención Red CADE de la Universidad Distrital FJC, se recibieron un total de 194 peticiones, con disminuciones continuas de mes a mes desde abril a junio, recibiendo un total de 89 peticiones para el mes de abril y 45 en el mes de junio (Ver Tabla 6).



5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar una disminución no significativa con el primer trimestre del 2016, en el cual se recibieron 1472 acciones ciudadanas, con una disminución del 28.67% en comparación con el trimestre analizado (1050).

De otra parte, hay que recalcar la importancia de la implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, ya que el aplicativo ha permitido tener una gestión en línea y acercamiento al ciudadano evitando el desplazamiento del mismo, aportando de manera significativa a la política de cero papel y Gobierno en Línea.

6. AVANCES

6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones

A continuación se presenta la agenda del segundo trimestre, en la que se encuentran relacionados los eventos, reuniones y capacitaciones a las cuales asistió la dependencia:

6.1.1. Evento “proyecto ACACIA”

Fecha: 01 de abril de 2016.

Lugar: Biblioteca Pública Virgilio Barco

Aforo: 15 personas

Percepción atención al ciudadano: 100% excelente

Objetivo: Dar información a los asistentes de manera presencial acerca de los proyectos curriculares, calendario de admisiones, requisitos de inscripción e instructivos, posgrado que oferta La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en el lanzamiento del proyecto ACACIA: Centros de Cooperación para el Fomento, Fortalecimiento y Transferencia de Buenas Prácticas que Apoyan, Cultivan, Adaptan, Comunican, Innovan y Acogen a la comunidad universitaria.



6.2. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil

6.2.1. Feria de servicio al ciudadano SÚPERCADE móvil localidad de Barrios Unidos

Fecha: 21, 22 y 23 de abril del 2016

Lugar: Parque San Fernando, Av. Calle 72 con Carrera 57 B bis

Aforo: 56 personas

Percepción atención al ciudadano: 94.64% excelente y 5.36% bueno.

En cumplimiento del objeto contractual del Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hizo presencia en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de Barrios Unidos, una feria en el cual participaron diferentes entidades del Distrito como Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SuperServicios, SuperSalud, Universidad Minuto de Dios, DIAN, entre otros. Allí, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria a toda la ciudadanía. En esta feria la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindo información de la oferta de proyectos curriculares de pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.

6.2.2. Feria de servicio al ciudadano Súpercade móvil localidad de Antonio Nariño

Fecha: 12, 13 y 14 de mayo del 2016

Lugar: Parque Carlos E. Restrepo

Aforo: 24 personas

Percepción atención al ciudadano: 91.67% excelente y 8.33% bueno.

Atendiendo el compromiso adquirido por la institución con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 ésta dependencia hizo presencia en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de Antonio Nariño, una feria en el cual participaron diferentes entidades del Distrito como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SuperServicios, SuperSalud, DIAN, entre otros. De igual manera, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria dirigida a toda la ciudadanía. En esta feria la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindo información de la oferta de



proyectos curriculares de pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.

6.2.3. Feria de servicio al ciudadano SÚPERCADE móvil localidad San Cristóbal Sur

Fecha: 19, 20 y 21 de marzo del 2016

Lugar: Pinares, Altamira

Aforo: 4 personas

Percepción atención al ciudadano: 100% excelente.

Atendiendo el compromiso adquirido por la institución con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 ésta dependencia participó en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de San Cristóbal Sur, una feria en el cual asistieron diferentes entidades del Distrito como la Cámara de Comercio, Secretaria de Educación y Salud, Sisben, Universidad Minuto de Dios, entre otros. De igual manera, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria dirigida a toda la ciudadanía. En donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindo información de la oferta de proyectos curriculares de pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.

6.3. Ferias universitarias

En el trimestre de análisis se participó en ferias universitarias programadas por Instituciones Educativas públicas y privadas, cuyo objetivo es brindar orientación socio-ocupacional de los diferentes programas y servicios académicos (pregrado y postgrado) a nivel Distrital, como también los cursos libres con que cuenta la Universidad.

6.3.1. Feria Universitaria Colegio Andrés Bello

Fecha: 07 de abril del 2016

Lugar: Colegio Andrés Bello

Aforo: 133 personas

Percepción atención al ciudadano: 64.66% excelente y 35.34% bueno.

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los



puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

6.3.2. Feria Universitaria INEM Francisco de Paula Santander

Fecha: 14 de abril del 2016

Lugar: Cra. 78p #35A-09

Aforo: 190 personas

Percepción atención al ciudadano: 61.57% excelente, 57.14% bueno, 2.11% regular y 0,53% malo

Atendiendo la invitación del ICETEX -MEN, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asistió a la feria Universitaria del IED INEM Francisco de Paula Santander, cuyo objetivo fue brindar orientación socio-ocupacional a los estudiantes del centro educativo, fortalecer el posicionamiento de la Universidad, reafirmando nuestra imagen diferenciadora del quehacer académico en donde se dieron a conocer los proyectos curriculares de pregrado y los cursos libres de la institución. Complementando con la información de las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, dependencia esta que garantiza y vela por la interacción de la ciudadanía con la Institución.

6.3.3. Feria Universitaria Colegio José Allamano De Puente Aranda

Fecha: 20 de mayo del 2016

Lugar: Cll. 4 No.56-03.

Aforo: 34 personas

Percepción atención al ciudadano: 76.47% excelente y 23.53% bueno.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asistió a la feria Universitaria del Colegio José Allamano de Puente Aranda, brindando orientación socio-ocupacional a los estudiantes del centro educativo, con miras a fortalecer el posicionamiento de la Universidad, reafirmando nuestra imagen diferenciadora del quehacer académico y dando a conocer los proyectos curriculares de pregrado y los cursos libres de la institución. Adicionalmente, se dio a conocer el rol que cumple en la Institución la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



6.4. Visitas a facultades

Durante el segundo trimestre de 2016 se realizó una jornada de visitas a las sedes de la Universidad con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria de la existencia y objetivos de esta dependencia, la figura del Defensor del Ciudadano, el procedimiento para elevar acciones ciudadanas ante la institución en el ejercicio del control social y del uso del Sistema Distrital de quejas y Soluciones “SDQS”.

6.4.1. SOCIALIZACIÓN OQRA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN - CONFERENCIA

Fecha: 06 de abril del 2016

Lugar: Facultad Ciencias y Educación

Aforo: 57 personas

Percepción atención al ciudadano: 73.68% excelente, 24.56 % bueno y 1.75% malo.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad de Ciencias y Educación, la organización y funciones de la Dependencia, igualmente se dio información acerca de la figura del Defensor del Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y también el manejo del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- extendiendo una invitación a hacer uso de éste mecanismo garantizador de la interacción de la ciudadanía con la Universidad, visualizándolos como un soporte para el desarrollo integral académico dentro de la Institución.



6.5. Capacitaciones funcionales del SDQS

6.5.1. Capacitación Institucional - Servicio al Ciudadano, División de Recursos de Humanos.

Fecha: 31 de mayo y 07 de junio del 2016

Lugar: Universidad Distrital de Francisco José de Caldas, Aduanilla de Paiba

Aforo: 50 personas

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en dos (2) sesiones brindo información general de la organización y funciones de la Dependencia a toda la comunidad administrativa de la universidad, dio a conocer la funcionalidad de la figura del Defensor del Ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y capacitó sobre el manejo del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- extendiendo una invitación a hacer uso de ellos cuando lo consideren necesario, visualizándolos como un soporte para el desarrollo integral académico-administrativo en la Institución. Por último, hizo un repaso breve de las herramientas jurídico técnicas para resolver todas las acciones ciudadanas acordes a los deberes misionales de la Universidad Distrital.

6.6. Medición de la percepción del servicio

Esta dependencia, reconociendo la importancia de evaluar la percepción que tienen los ciudadanos del servicio brindado en cada uno de los eventos que atiende, mediante una pregunta de selección múltiple, invita al ciudadano a dar su opinión, teniendo en cuenta los siguientes criterios: excelente, bueno, regular y malo, esto con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en aspectos como la calidad de la información y la atención brindada, que permitan plantear acciones de mejora en pro de garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, coherente, cálido, efectivo, de calidad y oportuno.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el segundo trimestre de 2016, en los que se evidencia en general, un impacto positivo con el servicio brindado en los diferentes eventos que se atienden en representación de la universidad, teniendo en cuenta que la encuesta fue practicada a una población de 545 ciudadanos, de los cuales: 435 (79.82%) calificaron el servicio como excelente, 107 (19.63%) como bueno, 3 (0.55%) como regular y 0 (0%) como malo; se pudo establecer que comparado con el trimestre I de 2016, mejoraron considerablemente los resultados.

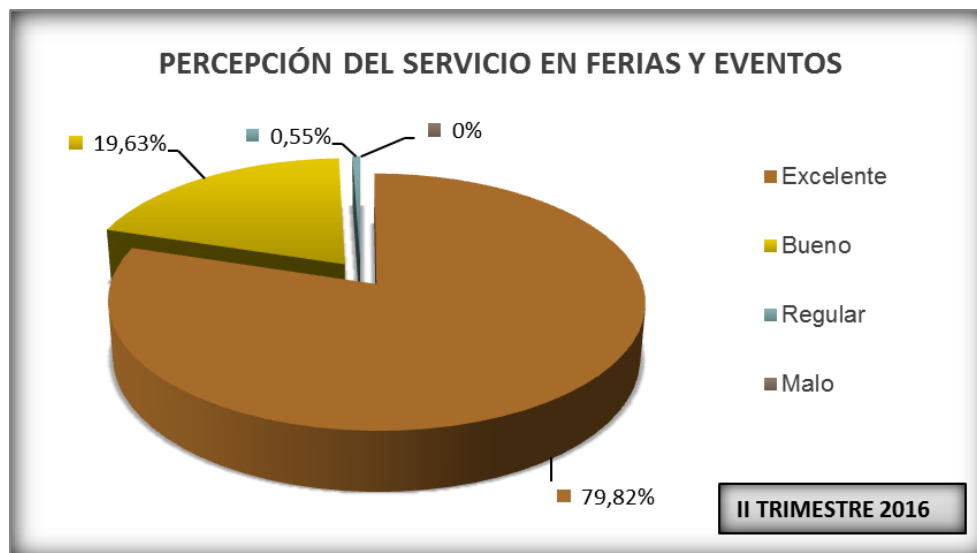


Ilustración 7. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

6.7. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002

En cumplimiento del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 suscrito entre la Universidad Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó la actualización de la información referente a requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de los trámites y la prestación de los servicios en la institución, disponible en la Guía de Trámites y Servicios, así como también en el Mapa Callejero. Dicha labor, se ha venido adelantando mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano. Es importante mencionar, que de conformidad con la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012, ésta actualización se ha venido haciendo articuladamente con los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano que han sido aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP en el Sistema Único de Información de Trámite.

6.8. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT

El Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, como instrumento de apoyo en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, tiene como objetivo ser fuente única y válida de la información relacionada con los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano que ofrecen todas las instituciones de orden nacional y territorial. La Oficina de Quejas, Reclamos y



Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como Administrador de Trámites, para el segundo trimestre con corte al 29 de junio, cerró con un inventario de diez (10) trámites aprobados e inscritos y once (11) pendientes por gestionar, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Inventario de Trámites Sistema Único de Información de Trámites-SUIT

Código	Fecha de ingreso	Nombre de Trámite	Estado Actual
16815	29/05/2014	Inscripción de aspirantes a programas de pregrado	Inscrito
16826	29/05/2014	Renovación de matrícula de estudiantes	Inscrito
16821	29/05/2014	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Inscrito
23567	29/05/2014	Certificado de notas	Inscritos
23552	29/05/2014	Certificado de constancias de estudio	Inscrito
28053	03/09/2015	Carnetización	Inscrito
28383	10/09/2015	Aplazamiento semestre	Inscrito
28370	10/09/2015	Reingreso a un programa académico	Inscrito
23564	29/04/2015	Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito
27617	27/08/2015	Préstamo bibliotecario	Inscrito
9402	20/01/2014	Matricula a cursos de idiomas	Tareas pendientes
34273	25/04/2016	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Enviados para revisión
N/A	N/A	Movilidad académica	Pendiente
N/A	N/A	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Pendiente
N/A	N/A	Fraccionamiento de matrícula	Pendiente
N/A	N/A	Certificado de paz y salvo	Pendiente
N/A	N/A	Grado de pregrado y posgrado	Pendiente
N/A	N/A	registro de asignaturas	Pendiente
N/A	N/A	Cursos intersemestrales	Pendiente
N/A	N/A	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Pendiente
N/A	N/A	Cancelación de la matrícula académica	Pendiente

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El 30 de junio del presente año, se entregó el manejo total del aplicativo SUIT a la Oficina Asesora de Planeación y Control, resultado de las competencias de cada oficina; con la presencia de la Oficina Asesora de Control Interno. Se dio entrega de un informe de empalme y los documentos de 57 dependencias dando cumplimiento a la Circular 1215 de 2016 expedida por la Rectoría con la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y notificando a la Oficina Asesora de



Control Interno de las 104 dependencias que no dieron cumplimiento con el acto administrativo para los fines pertinentes.

Por otro lado, se dio entrega del “Manual de Trámites y Servicios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas” a la Oficina Asesora de Planeación y Control, con el fin de continuar la gestión del mismo, se levantó acta de reunión y se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Control establecer los créditos pertinentes al momento de publicar todo documento suministrado por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

6.9. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, desde el 1 de junio de 2015 en el que entró en servicio activo y continuo del Aplicativo, ha realizado continuo soporte y asistencia a todos los usuarios que lo han requerido, adicionalmente se ha dado permanente capacitación a los funcionarios de las distintas dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de forma presencial y telefónica.

En relación a lo expuesto anteriormente, para el segundo trimestre del año 2016, a corte 30 de junio, se realizaron un total de once (11) soportes de los cuales nueve (9) fueron atendidos presencialmente y dos (2) telefónicamente. Entre los asuntos más atendidos se encuentran: el restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación de los nuevos usuarios del sistema (Ver Tabla 9). Durante los meses de mayo y junio se capacitaron a un total de cuatro funcionarios (Ver Ilustración 14), dado por la coyuntura de toma de espacios físicos académico administrativos en la que se encontró la Institución, imposibilitando el desarrollo normal de funciones misionales de cada dependencia.

Tabla 9. Inventario de Trámites Sistema Único de Información de Trámites-SUIT

SOPORTE A FUNCIONARIOS USUARIOS DEL SDQS				
CANAL / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRESENCIAL	5	2	2	9
TELEFÓNICA	2	0	0	2
TOTAL	7	2	2	11

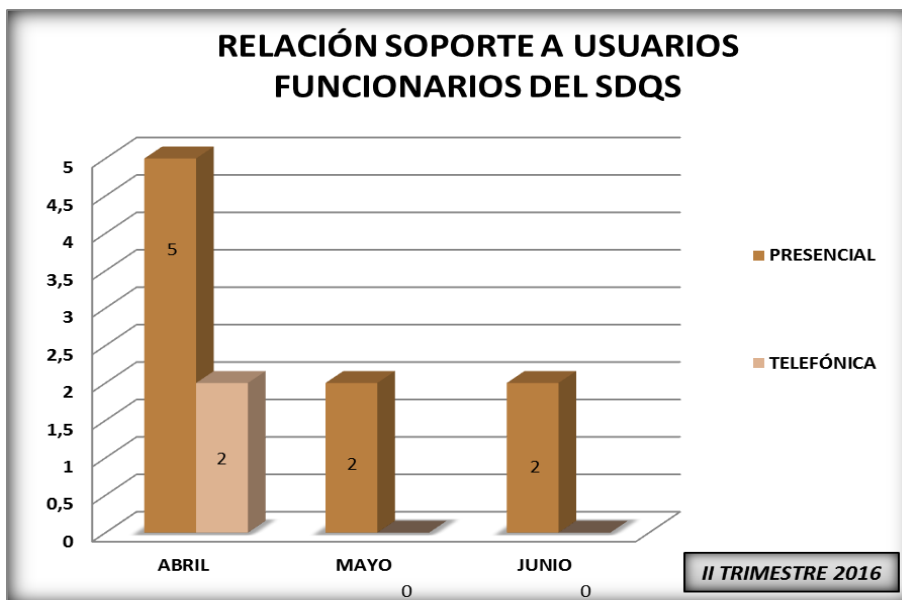


Ilustración 8. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

6.10. Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de la Resolución de Rectoría No. 026 de 2016, “Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se define sus funciones”. En donde se ratifica que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas consolida de manera permanente todas aquellas prácticas que orienten al servidor público y su gestión, de modo que el funcionamiento institucional de la Universidad, sea ejemplo de buenas prácticas y gestión administrativa, de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo uno en donde designan como Secretaria Técnica del Comité a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

De acuerdo a la responsabilidad dada a esta dependencia se han realizado un total de cinco sesiones dentro del Comité, participación en la visita especial practicada por la Procuraduría General de la Nación el 20 de Abril de 2016 y a múltiples reuniones con diferentes dependencias, todo lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

En la actualidad se encuentra en el sitio de Transparencia del Portal Web Institucional PWI de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, más del 70% de información publicada de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1712 de



2014; el restante se encuentra en gestión previa solicitud por escrito, telefónico y presencial de esta dependencia y de la Red UDnet a la dependencia competente, para su posterior publicación.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el segundo trimestre de gestión del 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS un total de 1050 peticiones a corte 30 de junio; para el mes de abril se recibieron más de la mitad de todas las peticiones del trimestre (60%-630), en el mes de mayo 245 peticiones que corresponden a 23.33% y en junio el 16.66%. Por otro lado, es importante mencionar que el comportamiento con otros trimestre de análisis es similar en lo relacionado al tipo de petición, siendo que el 88,29% del total de peticiones recibidas corresponden a solicitudes de información en su mayoría recibidas en las ferias, eventos y visitas a facultades (48,10%) en donde hizo presencia la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En relación al canal por el cual se recibieron las peticiones, el 34,29% (360) fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este canal el de mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares por parte de la Institución. Posteriormente con un 14,48% (152) el canal presencial de la Facultad Tecnológica, 10.48% (110) de las peticiones fueron recibidas por el punto de atención presencial ubicado en la Red CADE, SuperCADE CAD. Los anteriores resultados muestran la importancia de los programas, proyectos y/o actividades que se desarrollan por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; en el empoderamiento de la universidad en escenarios distritales y regionales vía personal, lo cual genera mayor confianza y transparencia con la ciudadanía y esto se refleja en el resultado de los requerimientos desarrollados.

Es importante mencionar la gestión del nuevo punto de la dependencia, (Fac. Tecnológica) el que entró a funcionar en el primer trimestre de 2016, y que hoy (segundo trimestre) muestra, que es el segundo lugar en donde se reciben mayores peticiones de los ciudadanos.



La Oficina está en espera de la adecuación del punto de atención en la Facultad de Ciencias y Educación, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control, hecho este que indudablemente acercará más a la comunidad con la Administración.

En relación a la oportunidad en la atención de los requerimientos, del total de 1050 peticiones el 98,10% (1030 peticiones) fueron solucionadas en términos y 1,90% (20 peticiones) se atendieron fuera de gestión realizada el indicador de oportunidad en la atención de las peticiones evidencia un promedio de 9 días calendario dicho término con un promedio de 7 días de vencimiento; lo cual es inferior al resultado del mismo periodo de estudio del año inmediatamente anterior.

La percepción de la ciudadanía, una población de 545 ciudadanos calificaron que el nivel de satisfacción de los ciudadanos en aspectos como la calidad de la información y la atención brindada es: 435 (79.82%) excelente, 107 (19.63%) bueno, 3 (0.55%) regular y 0 (0%) malo; que comparado con el trimestre I de 2016, mejoraron considerablemente los resultados

El 30 de junio del presente año, se reunió la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Control, con la participación de la Oficina Asesora de Control Interno, cuyo objetivo fue la entrega del manejo total del aplicativo SUIT, junto con el informe de empalme y los documentos de 57 dependencias que dieron cumplimiento a la Circular 1215 de 2016 expedida por la Rectoría y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. En esta reunión, fue informada para los fines pertinentes la Oficina Asesora de Control Interno del incumplimiento de 104 dependencias a la Circular mencionada.

Por otro lado, se dio entrega del “Manual de Trámites y Servicios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas” a la Oficina Asesora de Planeación y Control, con el fin de continuar con la gestión del mismo, se levantó acta de reunión y se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Control establecer los créditos pertinentes al momento de publicar todo documento suministrado por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.