



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre Dependencia: *Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

Trimestre que se presenta: *Primer Trimestre*

Año: *2012*

Elaborado por: Abogado Leonardo Enrique Pérez O.P.S. Ing. Carolina Moreno O.P.S.	Aprobado por: Doctora Nancy A. Mayor Gutiérrez		
Cargo: Contratistas	Cargo: Jefe Oficina Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: Abril 16 de 2012	Fecha de Aprobación: Abril 19 de 2012		
Procesos Relacionados: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 32	Versión: 01	Informe de Gestión



1. Según lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, las Oficinas receptoras de quejas y reclamos de la ciudadanía, deben presentar informe trimestral sobre los trámites adelantados, ante el director de la entidad pública.
2. La Universidad Distrital, mediante Acuerdo 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos.
3. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior expidió el Acuerdo 05 de julio 19 de 2002, mediante el cual se modifica el nombre de la dependencia que, en adelante, se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se aclaran funciones y se le designa como oficina coordinadora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que la Universidad se compromete a mantener actualizada la información relativa a servicios ofrecidos, en Red Capital, ahora denominada Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas respecto al tema de Servicio al ciudadano.
4. Mediante resolución reglamentaria número 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría designó a la jefatura de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, representante de la entidad, en el convenio interinstitucional 403 del 30 de diciembre de 2003, mediante el cual la Universidad se compromete a dotar un puesto de atención ciudadana, suministrado por la Alcaldía Mayor, al interior del denominado SuperCADE-CAD.
5. A través de Resolución número 309 de 2010, la Rectoría expide el reglamento interno de trámite de acciones ciudadanas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
6. Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley 190 de 1995, el Código Contencioso Administrativo, Acuerdos 011 de 1995 y 05 de 2002, del Consejo Superior y Resoluciones 309 de 2010 y 016 de 2004, emitidas por Rectoría.
7. Según la normatividad, antes indicada, la dependencia desarrolla las siguientes actividades:
 - a. Recibir y tramitar acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias y solicitudes de información escritas y realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.
 - b. Atender a cualquier ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, a través de los canales de atención disponibles.



- c. Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, a través de documento que debe ser presentado trimestralmente, ante el director de la entidad.
- d. Actualizar la información de la entidad, publicada a través de la Guía de Trámites y Servicios, antes denominada RED CAPITAL de la página electrónica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- e. Atender los requerimientos transmitidos vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Dadas las funciones de la dependencia, a continuación se presenta el informe de las actividades adelantadas, en el desarrollo del plan de acción.

a. Recibir y tramitar acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias y solicitudes de información escritas y realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra facultada para recibir acciones ciudadanas y darles el trámite que corresponda, de acuerdo con la dependencia competente en el tema de la acción elevada, realizando el respectivo seguimiento hasta la emisión y comunicación de la respuesta al peticionario, así mismo, si del contenido o del proceso de seguimiento de las acciones se colige que pudo haberse verificado la comisión de una conducta típica o irregularidad administrativa, deberá dar traslado a la autoridad penal, fiscal y/o disciplinaria que, por ley, se encuentre facultada para desarrollar la correspondiente investigación.

Es importante resaltar, que si bien el término establecido para emitir respuesta a una acción ciudadana, exceptuando las consultas y las solicitudes de información, son quince (15) días hábiles, este plazo se aplica, desde que el requerimiento es radicado en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no cuando se envía a la dependencia competente, por tal razón los requerimientos enviados por esta oficina, incluyen un plazo menor, con el fin de cumplir con la normatividad aplicable. En general, una dependencia a la cual se envíe un oficio relacionado con una acción ciudadana debe responder en un plazo de ocho (8) días hábiles.

De cada una de los acciones ciudadanas, se adelanta el correspondiente formato de registro denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por esta dependencia, tendientes a garantizar respuesta sobre los requerimientos por parte de las dependencias competentes y evitar repercusiones por incumplimiento en el ordenamiento jurídico, se relacionan también las respuestas y comunicaciones emitidas por las dependencias competentes y el cumplimiento de los términos por parte de éstas últimas.



La dependencia hace parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, presidida por el Director Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual la totalidad de entidades del Distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar la quejas, reclamos y solicitudes que sean enviadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que se relacionen con la actividad desarrollada por cada una de las entidades.

Copias de solicitudes elevadas ante competentes

Considerando la responsabilidad de la Universidad, respecto a la atención oportuna de cualquier solicitud, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza un proceso de seguimiento sobre las copias de solicitudes o acciones ciudadanas elevadas ante las dependencias competentes, de las cuales se radica copia en esta oficina, verificando que las dependencias responsables emitan e informen a los peticionarios las respuestas correspondientes.

b. Atender a cualquier ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, a través de los canales de atención disponibles.

Informar a los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:

- a. Organización
- b. Misión.
- c. Funciones, procesos y procedimientos
- d. Normatividad interna
- e. Estructura y funciones generales del Estado.

Se brinda atención óptima al ciudadano proporcionando información oportuna, dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto, para esta actividad se mantiene un documento de apoyo elaborado por esta oficina, denominado Guía de Servicios, que contiene la información sobre los servicios de la Universidad, pregrados, posgrados, y extensión, que es solicitada a las diferentes dependencias responsables de dichos temas, por lo cual es de gran importancia que se realice el envío de los datos, con el fin de mantener actualizada la información.

La Universidad se ha comprometido a dar cumplimiento al Convenio Interadministrativo No. 403 de 2003, suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual tiene por objeto mantener un punto de atención de las entidades distritales y otras, al interior del SuperCADE-CAD, que permita ofrecer a los ciudadanos un mejor servicio público, dicho convenio es coordinado por ésta oficina y en él se resuelven las inquietudes de la



ciudadanía y se presta el servicio, de acuerdo con la información dada por las dependencias competentes y registrada en la Guía de Servicios y Directorio.

De igual forma, en cumplimiento de compromisos adquiridos con la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Universidad hace presencia desde el año 2004, a través de esta dependencia, en las Ferias de Servicios Distritales, programa de la Alcaldía Mayor, las cuales fueron institucionalizadas mediante Decreto 494 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Estas ferias reúnen a 63 entidades de orden Distrital, Nacional, y Privada, con el fin de acercar los servicios de las entidades a la ciudadanía, se realiza aproximadamente cada 20 días, de jueves a sábado, en la localidad que señale la Administración Distrital.

La Atención al Ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, se presta a través de los siguientes canales:

- *Canal Presencial*, son los puntos destinados para la atención al ciudadano que lo requiera de forma particular como, la Oficina Principal ubicada en el cuarto piso de la torre administrativa, punto de atención de la Universidad ubicado en la Red CADE en los puntos de atención y contacto, SuperCADE-CAD Módulo A-024, CADE Candelaria, puntos móviles en Ferias de Servicios organizadas por la Alcaldía Mayor, en las Localidades de Bogotá, y cualquier otro evento en el cual se preste apoyo como las Ferias Universitarias, realizadas en colegios de la ciudad.
- *Canal Telefónico*, Se refiere a la línea gratuita de atención 018000-914410, ubicada en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, las extensiones de esta oficina y las líneas telefónicas de los punto de atención de la RED CADE de la Universidad ubicados en el SuperCADE-CAD y el CADE Candelaria.
- *Canal Virtual*, se refiere principalmente al Portal Web Institucional, el correo electrónico institucional de esta dependencia reclamos@udistrital.edu.co, el Formulario electrónico de Quejas y Sugerencias y el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Además, en cumplimiento de compromisos institucionales, la información general de la Universidad se encuentra publicada en la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero del Distrito, en el Portal de Bogotá.

c. Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, a través de documento que debe ser presentado trimestralmente, ante el Director de la entidad.

De acuerdo con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad SIGUD, dentro del Modelo de Operación de la Universidad, adoptado mediante



Resolución de Rectoría No. 678 de 2008, se estableció como un Macro proceso de Apoyo, Servicio al Ciudadano, macro proceso liderado por esta oficina, de aplicación transversal a toda la Universidad, el cual contiene dos subprocesos Gestión de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano.

Dentro del subproceso de Gestión de Acciones Ciudadanas, se establece la recepción, trámite y seguimiento de las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, consultas y solicitudes de información escritas, como se mencionó anteriormente este subproceso debe ser conocido y aplicado por todos los procesos de la Universidad, valga la aclaración, por todas las dependencias.

Para garantizar la solución de situaciones que originan acciones ciudadanas, el informe de prestación de servicios al ciudadano generado por esta dependencia, es un insumo o una entrada para la toma de acciones correctivas y preventivas y la formulación y desarrollo de planes de mejoramiento de todos los procesos, considerando que los responsables de los respectivos procesos son los competentes para implementar las soluciones y medidas pertinentes relacionadas con los puntos críticos o recurrentes detectados por esta oficina y registrados en el informe mencionado anteriormente (informe de prestación de servicios al ciudadano).

d. Actualizar la información de la entidad, publicada a través de la GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS antes denominada RED CAPITAL de la página electrónica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Esta dependencia coordina el Convenio No. 134 de 2002, suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene por objeto garantizar en forma permanente los servicios de información, dentro de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, ubicada en el Portal de Bogotá, la información publicada se encuentra en proceso permanente de actualización, utilizando las herramientas de la dependencia como la Guía de servicios y el Directorio de la entidad. Se remite la correspondiente certificación mensual.

Teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas de la gestión de esta oficina, se evidenció la necesidad de adoptar medidas tendientes a solicitar a los encargados de las diferentes dependencias en el sentido de utilizar los correspondientes usuarios y claves, dentro de la página electrónica de la entidad, con el fin de actualizar lo relativo a cada dependencia. Esta dependencia determinó incluir dentro de sus actividades procesos de seguimiento y verificación de la actualización de la información publicada en el Portal Web Institucional.

Considerando además, que el editor utilizado permite crear vínculos directos al Portal Web Institucional, desde el Portal de Bogotá, se realizó revisión de la página web de la Universidad, con el fin de detectar las inconsistencias y solicitar la toma de las medidas pertinentes que permitan mejorar la imagen de portal web institucional y por consiguiente,



el cumplimiento a cabalidad del convenio y del compromiso de la entidad con la ciudadanía, respecto a la publicación de información actualizada.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, desarrolló una plataforma para edición de la información de las sedes de las diferentes entidades distritales, utilizando el mapa cartográfico de la ciudad, por lo cual esta oficina incluyó a través del editor del denominado Mapa Callejero en el Portal de Bogotá la información de las sedes de la Universidad y realiza verificación y actualización permanente de la misma.

e. Atender los requerimientos transmitidos vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

En virtud de la participación en el Comité Distrital de Servicio al Ciudadano, la totalidad de entidades del distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean transmitidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que se relacionen con la actividad desplegada por cada una de las entidades de nivel distrital, a través del vínculo en el portal oficial de Bogotá www.bogota.gov.co/quejasysoluciones.

Procedimiento para elevar requerimientos a través de los diferentes canales disponibles

Los ciudadanos, miembros de la comunidad universitaria como funcionarios, docentes y estudiantes, y la ciudadanía en general, pueden acceder de manera directa a ésta oficina, con el propósito de formular su queja, reclamo, petición, derechos de petición, consultas, sugerencias y solicitudes de información.

Para el efecto, la Oficina proporciona el **Formato Único de Radicación**, en donde se registran tanto los datos del usuario, como los hechos materia del asunto.

También pueden hacerlo a través de la **Línea Telefónica Gratuita de la Universidad**, instalada para el efecto. En éste caso, el funcionario que atienda la llamada registrará la información dada por la ciudadanía en el Formato Único de Radicación.

Igualmente pueden acceder a través del formulario electrónico el cual se encuentra publicado en el portal Web institucional en la dirección <http://www.udistrital.edu.co/comunidad/dependencias/reclamos/aplicativo/index.php> o por el Portal de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <http://alcasdqs.bogota.gov.co/sdqs/>.

**CONSOLIDADO TRÁMITES CUARTO TRIMESTRE DE 2012**

TRIMESTRE E I - 2012	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA					TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICION	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E-MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCADE-CAD	LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADE-CAD	FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS	
ENERO	1	1	2	0	0	0	0	2	25	13	91	122	0	257
FEBRERO	3	27	0	1	3	1	3	14	98	9	186	95	45	485
MARZO	1	16	8	0	0	1	2	14	58	15	341	123	65	644
TOTAL	5	44	10	1	3	2	5	30	181	37	618	340	110	1386

TRÁMITES ESCRITOS (ACCIONES CIUDADANAS) Y COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Una vez se recibe en la dependencia, una acción ciudadana (queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia, solicitud de información, petición o consulta) a través de los canales disponibles, se realiza la clasificación y determina el trámite que corresponda. La relación de acciones ciudadanas recibidas y tramitadas durante el trimestre se encuentra en el Anexo 1.

De cada uno de los trámites escritos o acciones ciudadanas, se adelanta el correspondiente formato de control denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por la dependencia y las respuestas emitidas por los competentes Anexo 3.

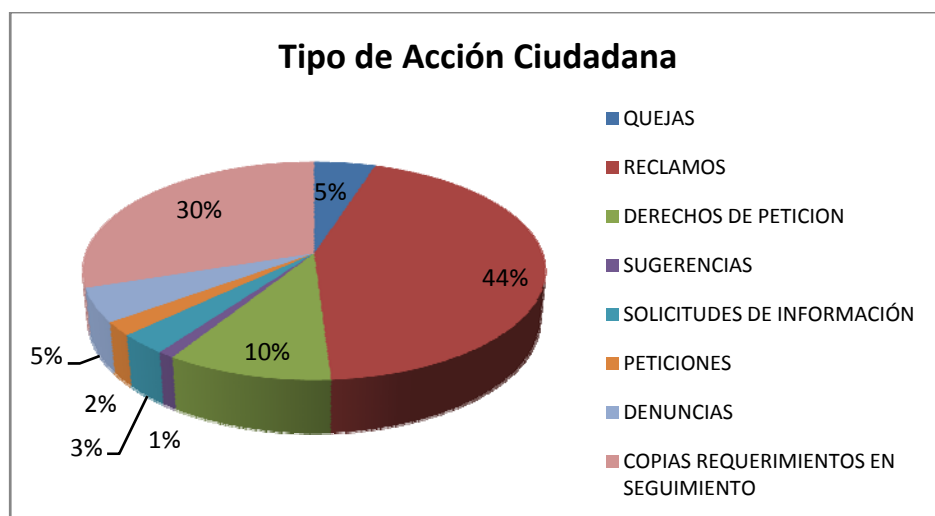
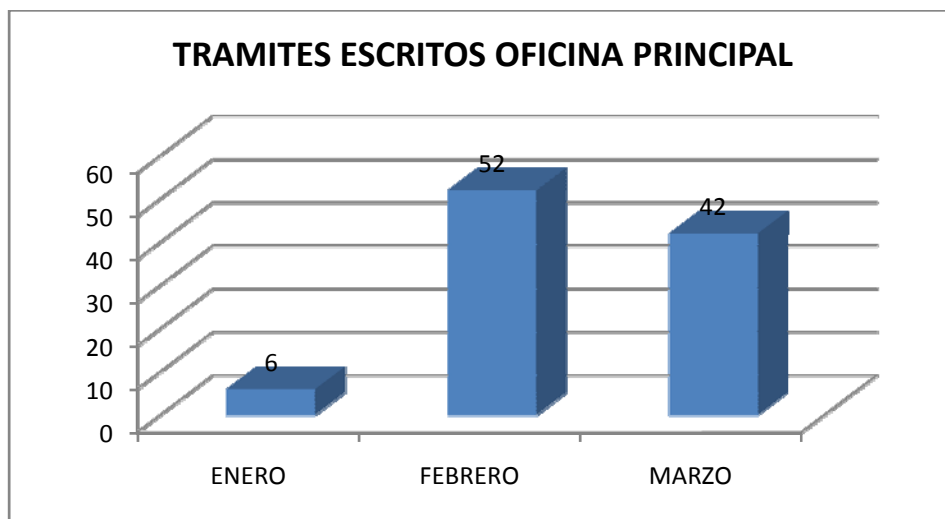
Atendiendo sugerencia elevada por la Oficina Asesora de Control Interno, las hojas de ruta reportan la comunicación efectuada a través de correo electrónico o línea telefónica, con la ciudadanía, una vez se ha dado por terminado el trámite, con el fin de conocer su opinión y su nivel de satisfacción sobre la actividad de la dependencia y la respuesta dada por la dependencia competente.

Por otra parte, como se indicó anteriormente se reciben copias de requerimientos y solicitudes elevadas ante diferentes competentes, sobre las cuales se debe realizar el correspondiente seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al ciudadano. Anexo 2.



**TRAMITES ESCRITOS
ENERO - MARZO 2012**

MES / ATENCIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUD INFORMACIÓN	PETICIONES	COPIAS SEGUIMIENTO	TOTAL
ENERO	1	1	2	0	0	0	0	2
FEBRERO	3	27	0	1	3	1	3	14
MARZO	1	16	8	0	0	1	2	14
TOTAL	5	44	10	1	3	2	5	30





Para el primer trimestre del año en curso, se elevaron reclamos con un porcentaje del 44%, del total de requerimientos recibidos, estos debido a fallas del servicio administrativo y académico, el seguimiento a las copias de los requerimientos elevados ante competentes correspondió a un 30%, el 10% a derechos de petición estos relacionados con diferentes temas del orden misional y trámites administrativos, el 5% a Quejas, relacionados con la atención prestada a los ciudadanos por parte del personal administrativo y académico de la Universidad y el trato entre los mismos miembros de la comunidad universitaria en el desarrollo de sus diferentes actividades, otro 5% fueron denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción con temas del orden misional y trámites administrativos. El restante 6% corresponde a: Solicitudes de información 3%, Peticiones 2% y Sugerencias 1%.

Los casos relevantes o críticos se explican a continuación. El consolidado de los trámites escritos, se encuentra en el Anexo 1, las actuaciones detalladas en las Hojas de Ruta en el Anexo 2 y el seguimiento a las copias de solicitudes en el Anexo 3.

CASOS RELEVANTES (CRÍTICOS O RECURRENTE) Y RECOMENDACIONES

En cuanto a los trámites escritos fueron radicados durante el trimestre, 71 acciones ciudadanas de diversa índole, destacándose las siguientes, para que sean consideradas por los competentes en el tema y se tomen las medidas pertinentes.

Faltas del servicio administrativo. Atención.

Se elevaron acciones ciudadanas como quejas, reclamos y derechos de petición, relacionadas con la deficiente atención dada por funcionarios de diversas dependencias, así como el incumplimiento del horario de atención, la falta de veracidad y de completitud en la información suministrada como respuesta a las solicitudes elevadas.

Si bien es cierto que se han realizado pronunciamientos por parte de las directivas en cabeza de la Rectoría de la Universidad, mediante la cual se direcciona el cumplimiento de horario de atención, se recomienda estudiar estrategias para que los funcionarios den cumplimiento a lo establecido por la Ley, con relación al cumplimiento de la atención al público como mínimo de cuarenta (40) horas por semana y acorde con las necesidades y características de las dependencias, así como también, cumplimiento con las características establecidas en términos de calidad, calidez y veracidad.

Dado lo anterior, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, recuerda a las dependencias el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 309 de 2010, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas", y sugiere, reiterar a los funcionarios la importancia de dar trato generoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, así como



también dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente en donde, las autoridades están en la obligación de responder de manera rápida y oportuna las peticiones respetuosas que hagan los ciudadanos, en ejercicio del derecho de petición, mediante la utilización de los medios dispuestos por las entidades y organismos de la Administración Pública, so pena de las sanciones previstas por la ley por tal incumplimiento.

De otra parte, se sugiere a toda la comunidad universitaria, la resolución de conflictos de manera pacífica, mediante el diálogo y acuerdos de buen trato, con base en la tolerancia, de conformidad con el buen comportamiento que debe tener todo Servidor Público en el desarrollo de sus labores y el trato cordial que debe existir entre docentes y estudiantes y viceversa, como también entre cualquier persona que pertenezca a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. De esta manera, se evita el inicio de investigaciones disciplinarias innecesarias, frente a conflictos personales que pueden solucionarse de manera directa.

Fallas del servicio administrativo. Trámites Académicos.

Durante este primer trimestre, se recibieron diferentes acciones ciudadanas relacionadas con los inconvenientes presentados en el proceso de inicio de semestre tanto en la preinscripción, matrícula e inscripción de asignaturas, ante lo cual fueron requeridas las dependencias competentes.

Las dependencias requeridas informaban que los inconvenientes presentados se debieron a una serie de situaciones presentadas y a cargo de diferentes dependencias que repercutieron en el proceso y generaron una saturación de la plataforma, como lo expresó el Jefe de la Oficina Asesora de Sistemas, así como también una gran cantidad de reclamaciones e insatisfacción de parte de los usuarios del aplicativo.

Dado lo referenciado por las dependencias competentes, se sugiere realizar una etapa más concienzuda de planeación de los procesos y procedimiento a realizar, así como de los requerimientos que exige el sistema para poder operar; de manera, que se tengan todas las entradas requeridas al momento por el proceso, bajo las condiciones necesarias. De otra parte, se sugiere organizar y socializar los procedimientos para la utilización del aplicativo cóndor, así como también los responsables que deben realizar las actividades, toda vez que en algunos momentos se evidencia que los coordinadores y los estudiantes desconocen cómo utilizar el aplicativo de manera que cumpla cabalmente con su función de automatización y de esta forma lograr minimizar las congestiones, depurar las fallas y superar los inconvenientes presentados. De la misma forma hacer claridad de las competencias de cada dependencia frente a la información y manipulación del sistema, toda vez que en ocasiones la discrepancia en los conceptos y en el responsable del proceso específico genera que se retrasen los procesos y a la larga el usuario



(estudiante, coordinador, dependencias o directivas) tengan inconvenientes y reclamos por la insatisfacción con los procesos y el sistema.

COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Durante el trimestre fueron recibidas treinta (30) copias de acciones ciudadanas, dirigidas a otras dependencias y sobre las cuales la Oficina realizó labores de seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al peticionario, encontrándose tres de ellas en trámite, para verificar la respuesta correspondiente. Anexo 2.

En desarrollo de las actividades de seguimiento se observa demoras en el envío de respuestas a esta dependencia, por parte de algunos competentes, y de otra parte, en algunos casos se envían respuestas incompletas, teniendo en cuenta lo solicitado por el ciudadano.

Por esto, se recomienda que por parte de las directivas, se recuerde a todas las dependencias la importancia de atender oportunamente las acciones ciudadanas o requerimientos que sean puestos en su conocimiento, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley y la Resolución de Rectoría 309 de 2010.

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN OFICINA PRINCIPAL (CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO, LÍNEA GRATUITA)

La oficina principal, además de los trámites escritos, atiende solicitudes verbales elevadas de manera personal en sus instalaciones, relacionadas con los procesos de admisión, inscripción y matrículas, pregrados, posgrados y cursos o actividades de extensión y procedimientos en las diferentes dependencias de la Universidad. Se hace entrega de plegables informativos, planes de estudio, perfiles, etc., de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía.

Por otra parte, toda entidad pública debe contar con una línea telefónica gratuita de atención ciudadana, que para el caso de la Universidad, se encuentra a cargo de esta dependencia en la oficina principal.

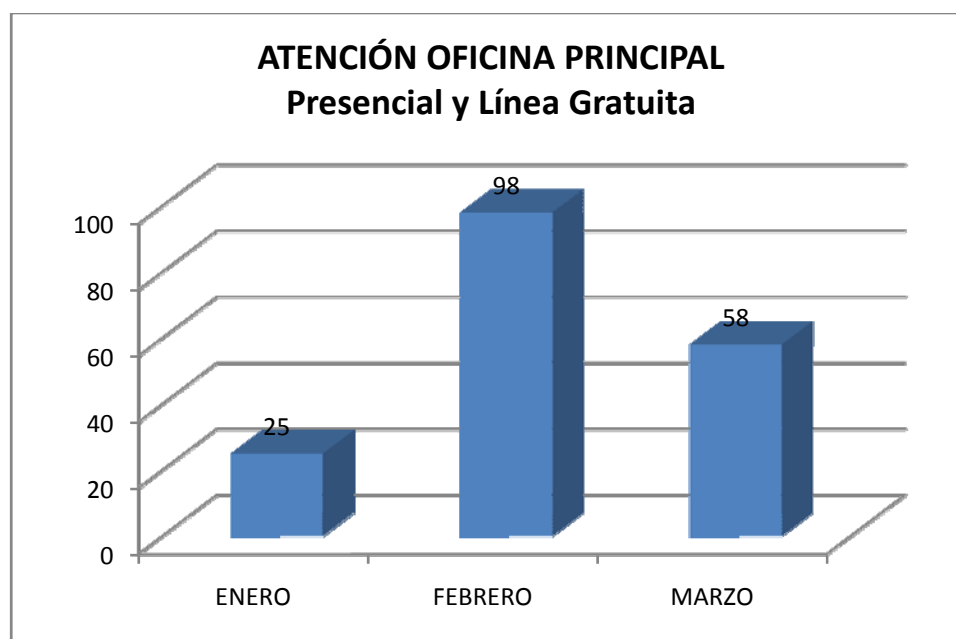
La línea gratuita de atención, es atendida por el personal de la dependencia y se suministra información sobre datos generales de la entidad, números telefónicos, programas ofrecidos, requisitos de ingreso, proceso de inscripción y admisiones, eventos en la Universidad, etc. Igualmente se reciben las acciones de control social que la ciudadanía desee elevar por éste medio, que pasarán a registrarse como un trámite escrito o acción ciudadana.

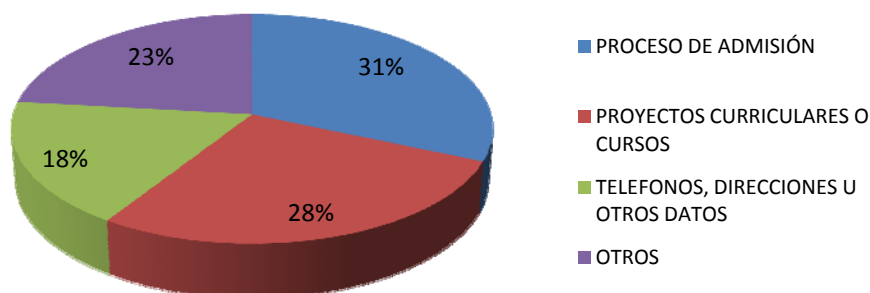


Cada atención, presencial y telefónica es registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el cual se registra la solicitud realizada y la correspondiente respuesta dada al ciudadano, de otra parte se registran en el formato correspondiente, en el que se efectúa anotación de: hora y fecha de llamada, nombre del ciudadano, documento de identidad, número telefónico y asunto sobre el cual solicita información, el cual corresponde al Anexo 4. Para el caso de la atención presencial se solicita a la ciudadanía registrar en el libro su opinión del servicio y su firma.

**ATENCIÓN OFICINA PRINCIPAL (PRESENCIAL Y LÍNEA GRATUITA)
ENERO – MARZO DE 2012**

MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
ENERO	11	8	3	3	25
FEBRERO	34	20	20	24	98
MARZO	12	22	9	15	58
TOTAL TRIMESTRE	57	50	32	42	181



**Servicio Solicitado**

De acuerdo con la gráfica, las consultas se relacionaron en su mayoría, con información sobre el proceso de admisión correspondiente al segundo semestre del año 2012, requisitos, procedimiento, etc., estas representaron el 31% de los requerimientos, un 28% se relacionó con solicitudes de información acerca de proyectos curriculares o cursos, en gran parte sobre los cursos de idiomas ofrecidos por el Instituto de Lenguas de la Universidad distrital ILUD, un 23% correspondió a solicitud de información acerca de otros asuntos, como procedimiento para instaurar acciones ciudadanas, solicitud de copias de actas de gado, cancelación de semestre, entre otros, y el 18% restante correspondió a solicitudes de información acerca de teléfonos direcciones u otros datos tipo directorio. El Anexo 4 comprende los formatos de registro de ciudadanos.

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO (reclamos@udistrital.edu.co)

La dirección de correo electrónico institucional correspondiente a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es reclamos@udistrital.edu.co, mediante la cual la ciudadanía cuenta con la posibilidad de elevar quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información sobre la misión y servicios que presta la Universidad.

Si se trata de acciones ciudadanas (en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias) estos pasan a ser parte del registro de trámites escritos (Anexo 1), de tal manera que, en la relación de correo electrónico, se registran aquellos mensajes que tienen que ver sólo con solicitudes de información, que se responden de forma directa, por el mismo medio, considerando que la dependencia cuenta con la información requerida, por ejemplo las consultas sobre el proceso de admisión se



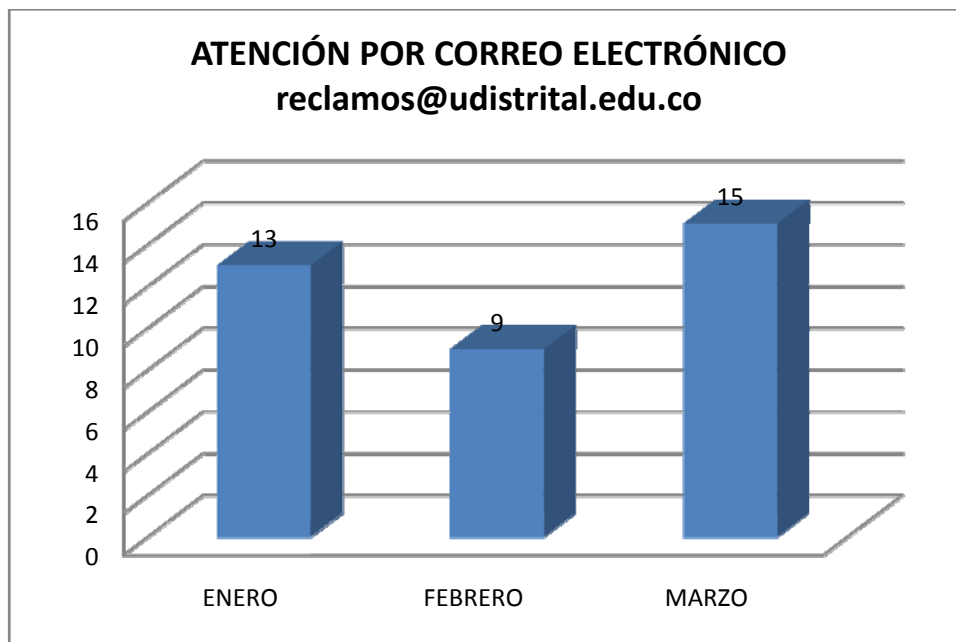
responden directamente porque la información se encuentra registrada en el Instructivo de Admisiones de la Universidad.

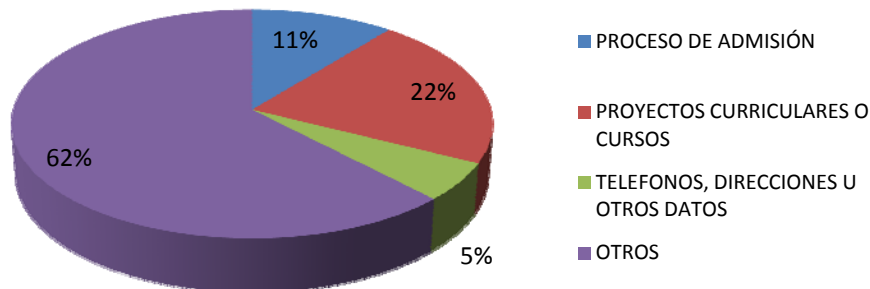
Tanto el texto de la solicitud como la respuesta correspondiente, se imprimen, se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y archivan, como antecedentes. Cada mensaje es registrado en el formato correspondiente, en el que se efectúa anotación de los datos que proporcione el ciudadano: hora y fecha de respuesta, nombre, correo electrónico y asunto sobre el cual solicita información. El Anexo 5 contiene el registro de atenciones.

CORREO ELECTRÓNICO - reclamos@udistrital.edu.co

ENERO – MARZO DE 2012

MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
ENERO	3	2	1	7	13
FEBRERO	0	1	0	8	9
MARZO	1	5	1	8	15
TOTAL TRIMESTRE	4	8	2	23	37



**Servicio Solicitado**

El 62% de las solicitudes realizadas por los ciudadanos estuvieron relacionadas con diferentes inquietudes de información como reintegros, normatividad, solicitud de becas, renovaciones de matriculas, solicitud de duplicados de carné, solicitudes a otras entidades como la secretaria de salud, solicitud de auxilios alimentarios y de sostenimiento, entre otros. Con un 22% se encuentra solicitudes de información acerca de los programas académicos de pregrado, posgrados y cursos de extensión ofrecidos por las distintas facultades de la Universidad. El 11% de estas solicitudes correspondieron acerca del proceso de admisión, para ingreso de estudiantes al segundo semestre del año 2012, con inquietudes sobre el procedimiento, requisitos, fechas, horario de atención etc., y el restante 5% de las solicitudes correspondieron a solicitudes de información de datos tipo directorio.

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL ACUERDO INTERINSTITUCIONAL 403 DE SEPTIEMBRE DE 2003.

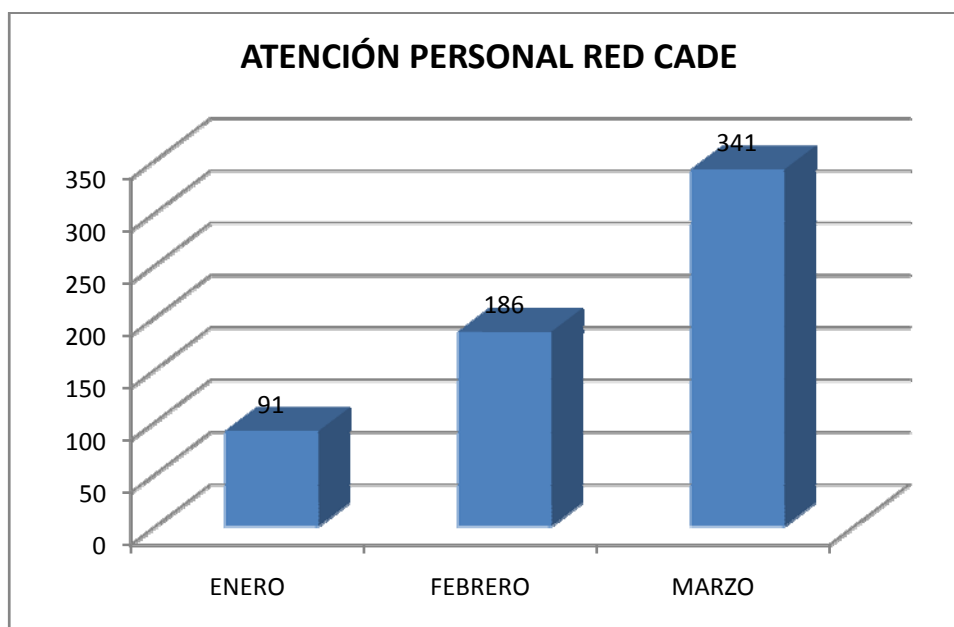
El servicio al ciudadano en todas las entidades, es de vital importancia puesto que, proporciona mecanismos para ejecutar retroalimentación respecto a los servicios ofrecidos y calidad de los mismos. En el sector estatal, el usuario es el ciudadano que presenta necesidades claras de información y acciones de control social que requieren ser tramitadas y solucionadas adecuadamente.



Son precisamente los ciudadanos, la razón de ser de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que para complementar su labor, coordina desde el 16 de febrero de 2004, un módulo de atención ubicado en el SuperCADE-CAD, en donde presta atención personal y telefónica, dando cumplimiento al Acuerdo Interinstitucional 403 de 2003 suscrito entre la Universidad Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá, además a partir del día 30 de Noviembre de 2011, se amplió la cobertura en la Red Cade, prestando atención por parte de la Universidad en el CADE - Candelaria.

ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL
PUNTOS RED CADE (SuperCADE-CAD y CADE Candelaria)
ENERO - MARZO DE 2012

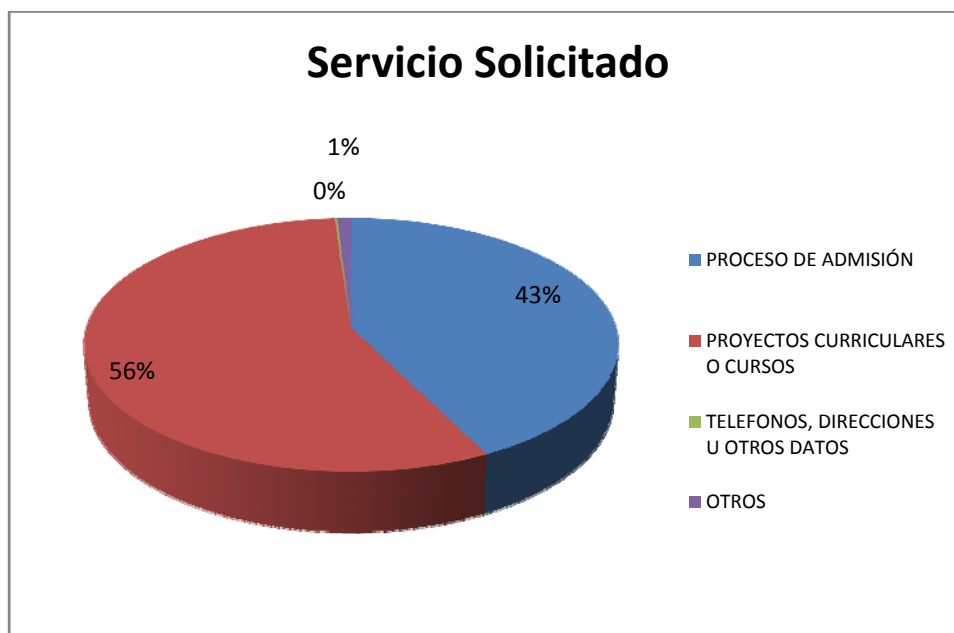
TRAMITES VERBALES - PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	
ENERO	6	59	10	14	0	0	2	0	91
FEBRERO	21	161	0	0	0	0	4	0	186
MARZO	12	4	0	324	1	0	0	0	341
TOTAL TRIMESTRE	39	224	10	338	1	0	6	0	618



Vale la pena resaltar, que a pesar de ser un punto nuevo, el cual se está dando a conocer a través de un trabajo de divulgación por el suministro de volantes alusivos a la presencia del punto de atención de la Universidad en el CADE Candelaria, se ha percibido una



valiosa acogida por parte de la comunidad de la localidad, reflejada en el número de atenciones presenciales que se han recibido en este módulo, lo cual redundara en el reconocimiento del cumplimiento misional de la Institución frente al compromiso social que se tiene.



Se observa en la gráfica que un 56% de las solicitudes realizadas en los puntos de la RED CADE, corresponden a información acerca de los proyectos curriculares o cursos que ofrece la Universidad Distrital, tanto de educación formal (programas de pregrado y posgrados) como de educación no formal (cursos, seminarios, diplomados, etc.), otro 43% de solicitudes se refieren al proceso de admisión de la Universidad, para ingreso en el segundo semestre del año 2012, fechas, valor de la inscripción, requisitos, procedimiento, etc. Se revisa a solicitud del usuario, resultado del examen del ICFES y se da orientación sobre el proceso de inscripción, y por ultimo un 1% con otros temas, como el procedimiento para solicitar reintegro y solicitudes de auxilio alimentario, entre otros. Se detalla la relación de atención en Anexo 6 y Anexo 10.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL ACUERDO INTERINSTITUCIONAL 403 DE SEPTIEMBRE DE 2003.

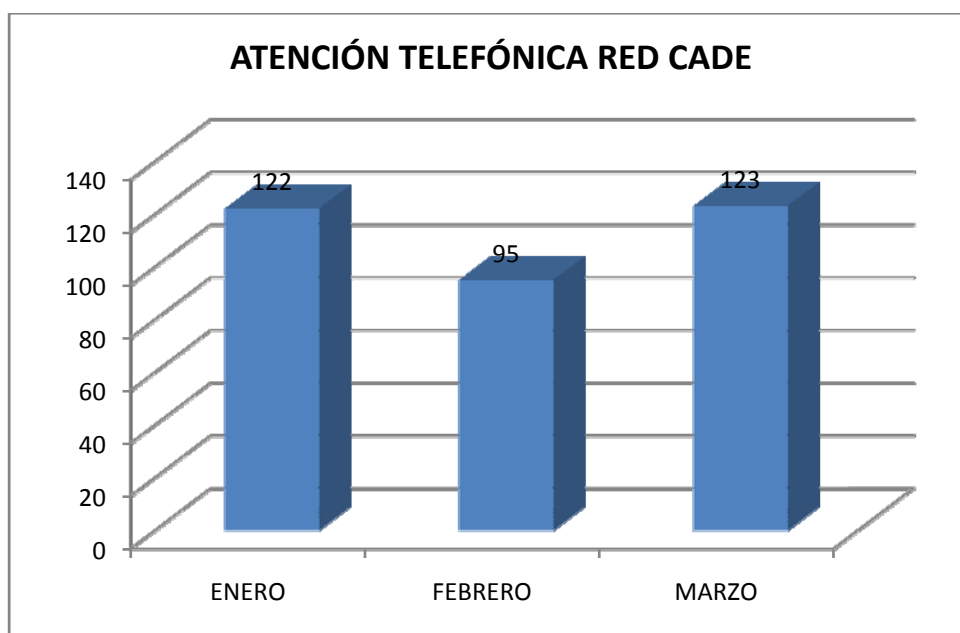
La atención telefónica de los puntos ubicados en la RED CADE, sigue siendo un apoyo básico para la atención ciudadana, considerando que la ciudadanía encuentra un medio ágil para obtener información sobre la entidad y los procesos que son de interés general como el proceso de inscripción y admisión.

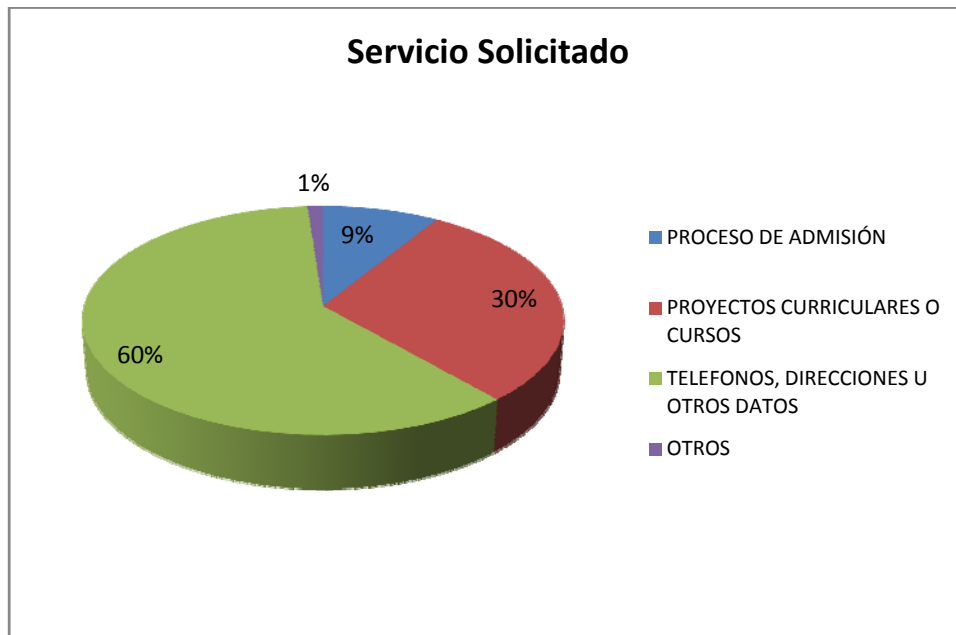


Para esto la oficina ha gestionado que en cada uno de los puntos ubicados en la RED CADE se tengan dispuestas líneas telefónicas para la atención a los ciudadanos a través de este canal. Es de esta forma que en el SuperCADE-CAD se tiene dispuesta la línea 3509812, la cual ya tiene un reconocimiento dentro de la ciudadanía y ahora con la apertura del punto de atención ubicado en el CADE Candelaria, se ha dispuesto también de otra línea la cual es 7181354, la cual lleva en funcionamiento menos de un mes, razón por la cual apenas está siendo divulgada a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS RED CADE
(SuperCADE-CAD y CADE Candelaria)
ENERO - MARZO DE 2012**

TRAMITES VERBALES - LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELEFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD-CAD	CADE	SUPERCAD-CAD	CADE	SUPERCAD-CAD	CADE	SUPERCAD-CAD	CADE	
ENERO	6	0	50	0	62	0	4	0	122
FEBRERO	14	0	12	0	69	0	0	0	95
MARZO	10	0	39	0	74	0	0	0	123
TOTAL TRIMESTRE	30	0	101	0	205	0	4	0	340





El 60% de las solicitudes de información estuvieron relacionadas con solicitudes de datos de contacto de las dependencias administrativas y académicas de la Universidad, un 30% de las solicitudes se relacionaron sobre los proyectos curriculares o cursos de extensión ofrecidos por la Universidad a través de sus diferentes Facultades, Institutos y Unidades de Extensión, un 9% del total de servicios, se refirieron acerca del proceso de admisión, consultas acerca de las fechas, requisitos y el procedimiento a seguir para realizar la inscripción ante la Universidad, y el 1% de las solicitudes restantes, fueron sobre otros temas como procedimiento para elevar una acción ciudadana, procedimiento a seguir para reintegros, reliquidaciones, e información del funcionamiento de las sedes, etc. Los registros se ubican en el Anexo 7.

ATENCIÓN PERSONALIZADA FERIAS DISTRITALES DE SERVICIO AL CIUDADANO - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y OTROS EVENTOS.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de ésta dependencia, a partir del mes de abril de 2004, se unió a la denominada Feria de Servicios Distritales, liderada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, programa que reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, con el fin de acercar los servicios de la Administración a los ciudadanos, para ello, se instalan carpas en la localidad que señale la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante tres días, jueves y viernes de 9:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm, aproximadamente cada 20 días.

En éste punto de atención, carpa móvil, se divulgan los servicios de la Universidad y se atienden las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los programas de pregrado y



postgrado y cursos de extensión principalmente. De igual forma, se brinda información sobre el proceso de inscripción que debe ser adelantado por los aspirantes a ingresar en calidad de estudiantes.

Durante el primer trimestre de este año la Alcaldía Mayor de Bogotá realizó una reunión con todas las entidades del Distrito participantes en estas Ferias y presentó la nueva imagen proyectada para las mismas teniendo en cuenta su articulación con el Plan de Desarrollo de la nueva Dirección Distrital, a su vez presentó el cronograma para este año relacionado con la Ferias Distritales, el cual iniciaba en el mes de febrero, pero estas fueron suspendidas por parte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, hasta que sea ajustando el enfoque de las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano, bajo el nuevo Plan de Desarrollo Bogotá Humana.

FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS

En este primer trimestre del año, se participó en la Feria Universitaria organizada por el Colegio San Bartolomé La Merced, de acuerdo con invitación realizada a la Universidad, en la cual se realizó una atención de 45 ciudadanos.

ATENCIÓN PRESENCIAL

FERIAS UNIVERSITARIAS ENERO - MARZO DE 2012

FEBRERO	
FERIA UNIVERSITARIA COLEGIO SAN BARTOLOMÉ LA MERCED	45
TOTAL ATENCIONES EN FERIAS UNIVERSITARIAS EN EL TRIMESTRE	45

Esta actividad en las Ferias Universitarias y en otros eventos, permite el contacto directo con la ciudadanía, así como la proyección de la imagen institucional y la divulgación del objeto misional y los servicios disponibles. En esta ocasión, esta dependencia asistió en representación de la Institución, en la cual se estableció contacto directo con la ciudadanía, divulgando los programas de educación formal y no formal que ofrece la Universidad y se resolvieron inquietudes generales presentadas por la ciudadanía interesada. Los registros de las Ferias Universitarias y Otros eventos se ubican en el Anexo 8.

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

- **SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – RECEPCIÓN DE TRÁMITES ESCRITOS OFICINA PRINCIPAL**

Como ya se había anotado, en virtud de la participación en el Comité Distrital de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, está comprometida a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean transmitidas por el Sistema de Quejas y Soluciones del Distrito, a través del vínculo en el portal oficial de Bogotá www.bogota.gov.co/quejasysoluciones.

En esta medida, la jefatura tiene a su cargo el usuario de la Universidad Distrital, como administradora del sistema, de esta forma se ha realizado el trámite de las acciones ciudadanas remitidas por este canal.

Dando cumplimiento al Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y a lo estipulado en su artículo 3, con relación a los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, esta dependencia, realiza el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información elevados por los ciudadanos a través de los diferentes canales en el Sistema de Quejas y Soluciones.

De la misma forma elabora periódicamente el informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo Sistema, y se han remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, con el fin de que obtengan una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad, como lo estipula el decreto.

- **DEFENSOR AL CIUDADANO**

Dando alcance al Acuerdo 257 de 2006, por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las Entidades de Bogotá D.C., y a la Directiva 03 de 2007 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual solicitó al cuerpo Directivo de la Administración Distrital, impartir instrucciones para el establecimiento de la figura del “Defensor al Ciudadano” en cada una de las Entidades Distritales.

Esta jefatura tiene a cargo esta designación por parte de la Rectoría de la Universidad, mediante oficio 1135 de abril 5 de 2011, por lo cual se realizó un despliegue informativo acerca de esta designación a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, a



través de diferentes canales, socializando las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, los canales de interacción que se tienen dispuestos para que los ciudadanos eleven sus requerimientos ante la Universidad y a su vez la divulgación de la Figura del Defensor al Ciudadano, para este fin se han realizado jornadas en las diferentes Facultades de la Universidad, en donde se han entregado plegables e información alusiva a la figura del Defensor al Ciudadano en cabeza de esta jefatura.

De otra parte, se remitió a cada una de las Decanaturas de la Universidad, afiches informativos acerca de la figura del Defensor y plegables, con el fin de que sean publicados en lugares visibles de las Sedes y sean entregados los volantes a los ciudadanos como fuente de difusión.

A partir de estas gestiones, se ha evidenciado un conocimiento por parte de la comunidad de las funciones de esta oficina, los servicios que presta de cara a la ciudadanía, los canales de interacción que tienen a su disposición para elevar sus requerimientos ante la Universidad y la figura del defensor al ciudadano dentro de la Universidad, en razón de que realizando un comparativo con años anteriores, se han incrementado las estadísticas de los requerimientos elevados por los ciudadanos, además de lo referenciado por los mismos usuarios en las distintas atenciones.

- **GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y MAPA CALLEJERO DEL DISTRITO - CONVENIO 134 DE 2002**

Dentro de las funciones de la dependencia se encuentra la coordinación del convenio interadministrativo 134 de 2002, suscrito entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad, dentro de este convenio la Universidad se compromete a mantener actualizados los servicios y la información de la Universidad, en la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero del Distrito, ubicados en el Portal de Bogotá.

En razón de lo anterior, ésta tiene a su cargo el Usuario de administradora de los aplicativos respectivos para revisión y actualización de la información suministrada a través de estas plataformas y de esta forma cumplir con los compromisos adquiridos por la Universidad.

La información publicada en dichos aplicativos, se encuentra en proceso permanente de actualización dependiendo de la misma dinámica que se maneja dentro de la institución; dicha información se obtiene utilizando las herramientas de la dependencia como la Guía de servicios y el Directorio de la entidad.



Mensualmente se remite la correspondiente certificación mensual de confiabilidad de la información publicada en los dos aplicativos, a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Durante este primer trimestre del año se asistió a la reunión citada por la Subdirección Operativa y la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con relación a la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero publicados en el Portal de Bogotá, en la que realizaron un recuento de los aplicativos, los alcances que estos tienen de cara a la ciudadanía, y se presentaron estadísticas de cobertura y visitas por parte de los ciudadanos a la información que está allí publicada. De la misma forma realizaron un llamado a todas las entidades a mantener la información que se suministra a través de este canal permanentemente actualizada, teniendo en cuenta la importancia y la cantidad de ciudadanos que visitan esta información como fuente oficial del Distrito.

Teniendo en cuenta lo anterior, la normatividad interna y externa relacionada con atención al ciudadano (como la Ley 962, la ley 789, la ley 1474 y la próxima entrada en vigencia de la ley 1437), se sugiere adoptar medidas tendientes a concientizar a los encargados de las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, en el sentido de responsabilizarse de la información que publican en los sitios destinados para cada uno dentro del portal y mantenerla actualizada, toda vez que es información dirigida a la ciudadanía en general y que debe tener características de veracidad, confiabilidad y oportunidad, de manera que se brinde un servicio efectivo a los ciudadanos que realizan consultas acerca de la Entidad.

- **GUÍA DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y DIRECTORIO TELEFÓNICO**

Dentro de esta dependencia, se realizan actividades permanentes de actualización de la Guía de Servicios, herramienta desarrollada por la dependencia que contiene la información sobre los proyectos curriculares de pregrado y posgrado y las actividades de extensión, con el fin de suministrar información a la ciudadanía, a través de los medios disponibles. Para el primer trimestre se inició el proceso de actualización con la información indicada por las dependencias competentes.

Para actualizar éstos documentos el personal de la dependencia realiza contacto permanente con las dependencias, por vía telefónica y correo electrónico, con el fin de verificar y actualizar la información, a la fecha esta herramienta se encuentra actualizada en un 50% con la información suministrada con las unidades académicas de la Institución.

Esta actualización ha venido desarrollándose de manera lenta, teniendo en cuenta la demora por parte de las dependencias académicas en dar respuesta a los requerimientos realizados por esta jefatura para este fin, de otra parte otro factor de demora ha sido la



falta de revisión por parte de las diferentes dependencias del correo electrónico institucional, toda vez que comprometidos con el medio ambiente los requerimientos de actualización de las diferentes herramientas se han realizado a través de este medio.

Por otro lado, el Directorio, se actualizó de acuerdo con los datos reportados por las diferentes dependencias y se realizó el envío del archivo correspondiente por correo electrónico a las dependencias académicas y administrativas, para que lo utilicen como herramienta de apoyo en el desarrollo de las actividades de cada una.

- **CONFRONTACIÓN INFORMACIÓN GUÍA DE SERVICIOS, DIRECTORIO E INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL**

El Portal Web Institucional, es una de las herramientas más consultadas por los ciudadanos con el fin de obtener información acerca de la entidad, es de esta forma que se hace necesario que esta información sea verídica y este actualizada, además que es una de las primeras impresiones que se lleva el ciudadano cuando contacta a la Universidad.

De otra parte, el portal Web Institucional soporta el cumplimiento por parte de la Universidad del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 suscrito entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital, toda vez que si bien es cierto que la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito esta actualizada, el portal Institucional soporta esta información dado que es necesario dentro de la edición crear hipervínculos que interrelacionan los dos portales.

De acuerdo con las actividades establecidas en el plan de acción de la dependencia, esta jefatura junto con la oficina Red de Datos UDNET, realizaron actividades conjuntas desde el año inmediatamente anterior, que buscaban que la información que se publica en el Portal Web Institucional sea veraz y oportuna de modo que sirva como apoyo a los ciudadanos que la consultan.

Es de esta forma, que durante este primer trimestre teniendo en cuenta los resultados obtenidos el año anterior, se realizó una revisión de la información publicada en el Portal, en cada uno de los vínculos y accesos disponibles dentro del dominio, identificando observaciones e inconsistencias en la información publicada, las cuales se han registrado en el archivo soporte de esta actividad.

Frente a las observaciones encontradas, y teniendo en cuenta los resultados del año anterior, las dos dependencias emitieron comunicaciones conjuntas, dirigidas a cada una de las dependencias académicas y administrativas que tenían que tomar acciones frente a lo publicado en el Portal, tanto a nivel de estilo como a nivel de contenidos. De otra parte se requirió a la Oficina Asesora de Planeación y Control, con el fin de que se realice claridad y se dirija acerca de la información que debe ser publicada en el portal



Institucional acerca de los informes de gestión y planes de acción de cada dependencia, lo anterior, teniendo en cuenta que en el portal está dispuesto este espacio para las todas las dependencias.

Respecto a las conclusiones generadas de la actividad, a pesar de que se evidencia el compromiso por parte de algunas de las dependencias en la actualización de la información publicada en el Porta Web de la Universidad, de cara a la ciudadanía, en algunos casos se evidencia demora en la toma de acciones frente a estos requerimientos, es por lo anterior que se llama la atención a las directivas de la Universidad, para que se tomen medidas tendientes a que las diferentes dependencias velen por el cumplimiento de las normas encaminadas a la prestación adecuada del servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta las políticas de servicio al ciudadano y los atributos que debe cumplir el servicio, los cuales reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía frente al servicio en el marco de un estado social de derecho.

- **ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN**

Se publicaron las noticias, relacionadas con las actividades de la oficina, de acuerdo con el cronograma establecido para que la comunidad universitaria conozca más a esta dependencia.

- **ACTIVIDADES SERVICIO AL CIUDADANO – REUNION VEEDURIA DISTRITAL RED DISTRITAL DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL DISTRITO CAPITAL**

La oficina pertenece a la Red Distrital de Atención de Quejas y Reclamos del Distrito Capital, organizada por la Veeduría Distrital.

Dentro de esta delegación se ha venido participando en las reuniones que realiza la Veeduría Distrital en el marco de esta Red, para este primer trimestre se realizó la primera reunión de esta Red en la cual se acordó que estas reuniones se realizarán bimestralmente.

En esta primera reunión la Veeduría realizó un recuento de los objetivos y el recorrido que han tenido estas reuniones, los cuales van encaminados a buscar herramientas que le sirvan a las entidades para el adecuado manejo de la Atención al Ciudadano a nivel Distrital, de otra parte se recalco la importancia que se debe dar a la figura del Defensor del Ciudadano por parte de las entidades, ante lo cual se realizó una apreciación que quedaron en ampliar más adelante, relacionada con que el Defensor del Ciudadano dentro de la entidad debe ser una persona distinta a la que atiende las quejas y reclamos



dentro de las entidades, toda vez que en ocasiones no se diferencian las funciones y alcances de cada una de las figuras.

De otra parte, la Veeduría recalcó la importancia de que las entidades den respuesta a las circulares 02 y 04 enviadas por ellos a cada una de las entidades, de las cuales esta dependencia dio respuesta a la circular 04 mediante oficio OQRA-023 y la circular 02 fue respondida directamente por la Rectoría, teniendo en cuenta que en esta se solicitaban acciones a nivel Institucional.

Como último punto, la Veeduría informo que ya se había puesto en marcha las visitas por parte de pasantes coordinados por ellos, quienes realizan el seguimiento y la verificación en cuanto a aspectos relacionados con atención al ciudadano, y el Premio a la Mejor dependencia y Persona encargada de la atención de Quejas y Reclamos en el Distrito Capital, que otorga la Veeduría.

- **PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO**

Para dar cumplimiento a la Ley 962 de 2005 y a la Circular 078 de 2009 del Departamento Administrativo del Servicio Civil, la Universidad encomendó a esta oficina y a la oficina de la Red de Datos UDNET, como administradoras o promotoras de contenidos en el Portal del Estado Colombiano, por lo cual la jefatura ha realizado junto con la Red de Datos, las gestiones necesarias para el cumplimiento de esta ley, realizando la publicación de los trámites de la Universidad en el Portal del Estado Colombiano.

Durante este primer trimestre se realizaron las gestiones necesarias para que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), designara a una persona para que la Universidad pudiera realizar las actualizaciones necesarias a los dieciocho (18) trámites que se encuentran publicados en Portal del Estado Colombiano, para lo cual fue designado el señor William Puentes, quien en conjunto con esta jefatura inicio el proceso de actualización de los trámites ofrecidos a la ciudadanía.

Durante este trimestre se realizaron las gestiones necesarias para el levantamiento de la información necesaria para actualizar la información en el sistema. Una vez obtenida la información, se realizó reunión con los coordinadores designados por los decanos con el fin de socializar algunas inquietudes y tomar algunas apreciaciones necesarias para el registro de la información requerida por el sistema SUIT; una vez se tuvo toda la información se realizó el registro de la información en el aplicativo y se remitió para revisión y aprobación por parte del aprobador de trámites del DAFP señor William Puentes, para la publicación de los trámites de la Universidad de cara a la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 962 de 2005.



Los trámites que se trabajaron de la mano con la Vicerrectoría Académica, las Decanaturas de cada una de las Facultades de la Universidad, la Red de Datos y esta oficina, sumaron un total de dieciocho (18) trámites, los cuales se trabajaron de manera conjunta para poder suministrar la información al sistema SUIT, a la fecha fueron enviados y aprobados once (11) de los dieciocho (18) trámites; los siete (7) faltantes corresponden a los trámites relacionados con los procesos de pregrado, los cuales están en espera de que se oficialicen las fechas definitivas del calendario académico para los programas de pregrado, que como lo ha informado la Vicerrectoría Académica no han sido aprobadas todavía las modificaciones realizadas.

- **ACTIVIDADES MACRO PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Como líder del Macroproceso Servicio al Ciudadano, durante este trimestre se gestionó a través de la División de Recursos Humanos por ser los competentes, la realización de charlas dirigidas a todo el personal de la Universidad Distrital, encargado de la atención al ciudadano en las diferentes dependencias académicas y administrativas de las facultades de la Universidad, relacionada con los protocolos de atención al ciudadano y el conocimiento institucional y funcional que facilite la apropiación de una calidad y humanidad del servicio al ciudadano, la cual fue dictada por la Doctora Karla Neira, coordinadora del área de cualificación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Esta actividad, además de aportar y crear mejores cimientos en el proceso de atención al ciudadano, da las herramientas necesarias a todo el personal que atiende público y tiene contacto directo con la ciudadanía en las diferentes dependencias de la Universidad, para que se logre humanizar el servicio de modo que la Universidad logre el manejo de una adecuada imagen institucional y desarrolle competencias que conlleven a dar cumplimiento con el objetivo de calidad y con las políticas de cara a la ciudadanía y el compromiso social.

De la mano de esta actividad, esta jefatura estableció la práctica de visitas a las Facultades con el fin de adelantar actividades de divulgación, considerando que es necesario hacer presencia en las diferentes sedes y además, que no es posible tener puntos permanentes de la oficina en las Facultades, según lo indicado por la Oficina Asesora de Planeación. Para el efecto, se utiliza la carpa empleada en las Ferias de Servicios.

Cabe destacar que en razón a las visitas efectuadas a las Facultades, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo extensiva las funciones que cumple en la sede administrativa, dándole la facilidad a la Comunidad Universitaria de poder contar con la Información que posee la dependencia, atendiendo de forma directa las acciones



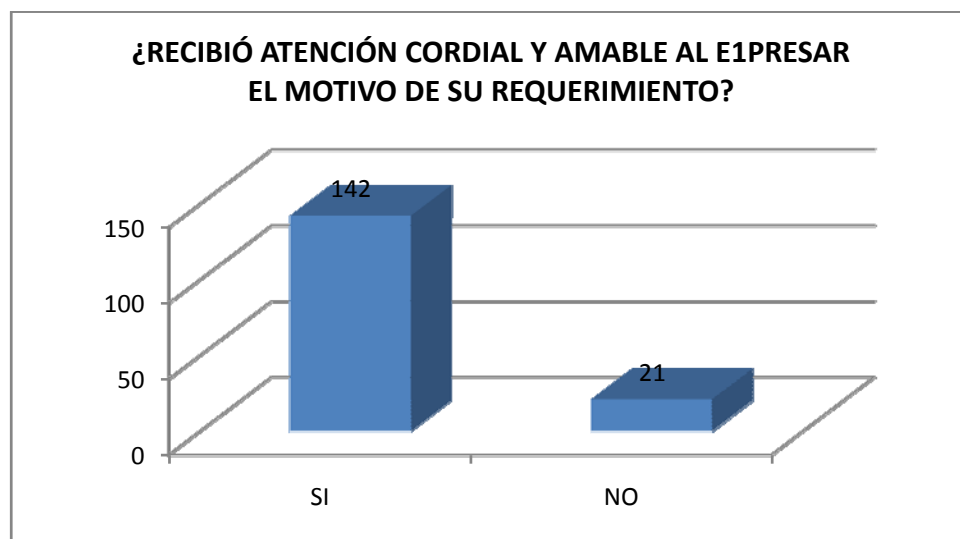
ciudadanas que la Comunidad desea presentar a la Oficina; de esta forma se da cumplimiento a la aplicación de los principios que consagra la función pública.

En estas visitas como ya se había mencionado, se realizó además la divulgación y socialización de la designación de la Figura del Defensor Ciudadano a la jefatura de esta dependencia, a cada una de las dependencias académicas de las facultades y a la comunidad universitaria.

Durante este primer trimestre, la jefatura solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Control de la Universidad, que se realice una revisión de los procesos y procedimientos de esta dependencia y del Mapa de riesgos y de mitigación de riesgos, teniendo en cuenta la entrada en vigencia de las Leyes, 1437 de 2011, 1474 de 2011 y Decreto Ley 019 de 2012, y que las mencionadas leyes traen consigo un posicionamiento de la atención al ciudadano dentro las entidades. Dado lo anterior se está iniciando el trabajo conjunto, en el que se han identificado algunos cambios a realizar y algunos datos a incluir como lo es la normatividad entre otros.

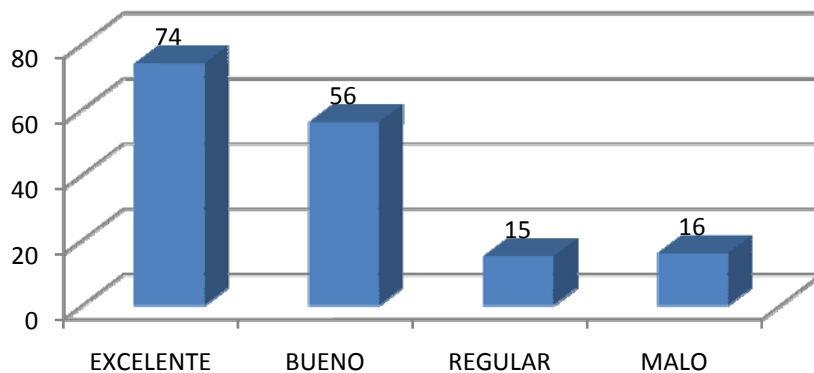
Durante este primer trimestre del año 2012, se continuo con la recepción de encuestas de satisfacción al ciudadano, relacionadas con la atención prestada en las diferentes dependencias a los ciudadanos que son atendidos en la torre administrativa. Los resultados obtenidos, muestran ciertos casos que requieren atención por parte de las jefaturas, para lograr una mejora en el desarrollo de nuestras actividades diarias, como lo es que el servicio al ciudadano debe cumplir con los atributos de amabilidad, rapidez, respeto, efectividad y confiabilidad que reflejen las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio.

Dentro de lo que se observó frente a los diferentes criterios se refleja a continuación:

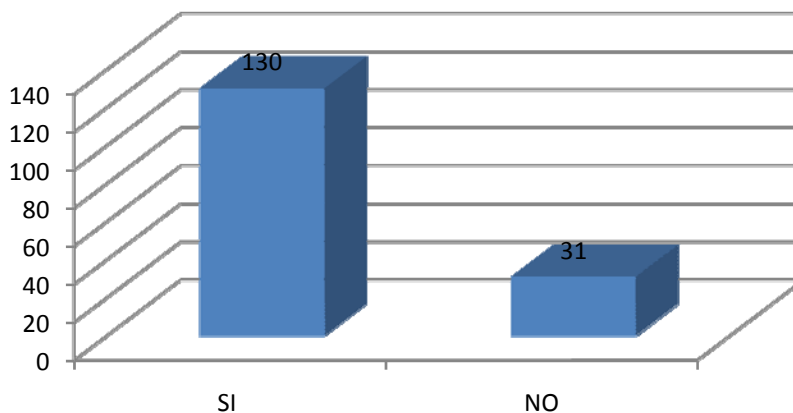


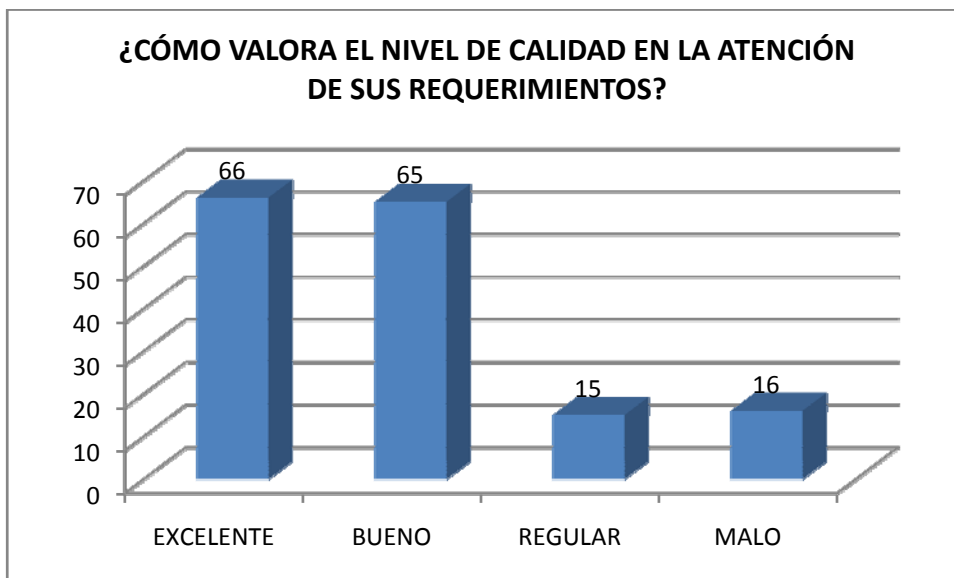


¿CÓMO CALIFICA EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DE NUESTROS FUNCIONARIOS PARA RESOLVER SU REQUERIMIENTO?



¿CONSIDERÓ OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO?





De lo anterior, se concluye que en general el 87% de las atenciones calificadas, tuvieron una calificación satisfactoria en cuanto a los criterios de calidad, calidez y oportunidad, del servicio prestado a los ciudadanos, pero hay un 13% de estas calificaciones que muestran una insatisfacción y falta cumplimiento de las expectativas ciudadanas, que dejan a la vista problemas relacionados con la atención prestada, de forma que dentro de estos lo más recurrente es la falta de amabilidad, cordialidad, conocimiento y atención oportuna de las solicitudes, de forma que se tienen observaciones como lo es que se capacite al personal que atiende a los ciudadanos, que se atiendan los diferentes canales de atención e interacción que tienen las dependencias con los ciudadanos, en especial las líneas telefónicas y los correos electrónicos; de otra parte que se concientice al personal de que todos y cada uno de las personas que trabajan en la Universidad reflejan la imagen institucional y que de sus acciones depende el cumplimiento de la misión de la Institución y el posicionamiento que esta puede tener dentro del sector educativo.

Dado lo anterior, se sugiere desarrollar actividades tendientes a disminuir la insatisfacción de los usuarios, las cuales a su vez disminuirán las quejas, reclamos y en general las acciones ciudadanas, que implican un trámite administrativo dentro de las dependencias para dar solución a estos requerimientos, así como también a su vez, mejora la imagen que mostramos a los ciudadanos a través del desarrollo de nuestras labores, y damos cumplimiento a las políticas institucionales de responsabilidad social.

En consideración a las nuevas leyes que regulan lo concerniente al trámite a seguir y el cumplimiento de términos por parte de las entidades, en cuanto a la atención de las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las autoridades, esta dependencia recomienda a todas las directivas, ejecutar las medidas necesarias para dar cumplimiento con lo estipulado en estas disposiciones. Tratándose en primer lugar de la Ley 962 de



2005, que establece la obligación que tienen las entidades públicas de atender al ciudadano, dentro del horario normal, en una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de los horarios especiales que se implementen cuando haya la necesidad.

De otra parte, en cuanto a la atención al público, la reforma al Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), establece los Derechos que tiene la ciudadanía a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto y a ser tratada con respeto y la consideración debida a la dignidad humana, de manera amable, rápida, confiable y oportuna. Igualmente, esta norma señala dentro de los deberes de las autoridades y en concordancia con el Manual de Atención al Ciudadano, el garantizar la atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales deben distribuirse en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, teniendo la obligación de atender a todas las personas que ingresen a las oficinas, dentro del horario normal de atención.

Conforme a lo anterior y a los procesos adelantados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, es necesario que las dependencias y Facultades, se concienticen de la importancia que representa la adecuada atención de las solicitudes que hace la ciudadanía, mediante los diferentes canales, como son: escrito, presencial, telefónico, virtual, o a través de cualquier otro medio idóneo, por consiguiente, se recomienda dar cumplimiento a la ley y así contribuir en un avance administrativo, mediante la atención adecuada y oportuna de las peticiones presentadas, evitando la imposición de sanciones a que haya lugar, de acuerdo con la ley 734 de 2002, por no resolver las peticiones de la Ciudadanía o incumplir los términos señalados por la norma.

Anexos en CD:

1. Consolidado Acciones Ciudadanas
2. Formato Hojas de Ruta Acciones Ciudadanas
3. Registro Seguimiento a Copias
4. Atención Oficina Principal Línea Gratuita 018000914410
5. Atención Correo Electrónico
6. Atención Presencial SuperCADE-CAD
7. Atención Telefónica SuperCADE-CAD
8. Atención Presencial Feria de Servicios y otros eventos
9. Atención Presencial CADE-Candelaria