



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

Informe Primer Trimestre

Año 2017

Elaborado por: Anagibeth Chocontá López y Luis Alberto Cubillos	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: 20/04/2017	Fecha de Aprobación: 12/05/2017		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	5
MARCO LEGAL	6
1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....	8
1.2. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	9
1.3. Acciones Ciudadanas por Canal, Punto de Atención y Tema.	11
2. PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	18
3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	21
3.1. Tiempo de gestión promedio por dependencia	22
4. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, FERIAS, VISITAS A FACULTADES Y/O CAPACITACIONES	25
4.1. Ferias Universitarias	26
4.2. Feria de Servicios SuperCADE Móvil.....	27
4.3. Visitas a Facultades.....	29
5. EVENTOS	31
6. INFORME RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE JORNADA DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	37
6.1. Resultados preguntas formuladas por los asistentes a través de los diferentes canales	37
6.2. Resultados de registro del número y nombre de los asistentes a la audiencia pública rendición de cuentas 2016	42
7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS 2016	44
8. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	49
9. MAPA CALLEJERO, GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL DISTRITO - CONVENIO 134 DE 2002.....	50
10. SOPORTE, ASISTENCIA Y CAPACITACIÓN: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQS.....	51
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52

**TABLA DE FIGURAS**

Figura 1. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre	8
Figura 2. Peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante el primer trimestre de 2017. Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.	11
Figura 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención	14
Figura 4. Acciones Ciudadanas por Canal	16
Figura 5. Top 5 de peticiones por subtema.	18
Figura 6. Atención Red CADE	19
Figura 7. Atención Línea Telefónica Red CADE	20
Figura 8. Atenciones Presenciales Red CADE.....	21
Figura 9. Feria Universitaria Programada por El Colegio San Bartolomé La Merced	27
Figura 10. Feria Universitaria Programada ICETEX Mega Feria Localidad Usaquén.....	27
Figura 11. Feria ICETEX Localidad San Cristóbal	27
Figura 12. Feria de servicio CADE móvil Localidad Ciudad Bolívar	29
Figura 13. Feria de servicio CADE móvil Localidad Kennedy.....	29
Figura 14. Feria de servicio CADE móvil Localidad Puente Aranda.....	29
Figura 15. Bienvenida De Estudiantes Nuevos De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas Facultad Tecnológica.	30
Figura 16. Inducción Estudiantes Nuevos Sede Aduanilla de Paiba Universidad Distrital Francisco José De Caldas.	31
Figura 17. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales	33
Figura 18. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales.....	33
Figura 19. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB.....	33
Figura 20. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB.....	33
Figura 21. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias Educación.....	34
Figura 22. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias Educación.....	34
Figura 23. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ingeniería.....	34
Figura 24. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias Ingeniería.....	34
Figura 25. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB ..	35
Figura 26. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias y Educación.....	35
Figura 27. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ingeniería	35
Figura 28. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Tecnológica..	35
Figura 29. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Sede Aduanilla de Paiba .	36
Figura 30. Resultado a pregunta ¿Desde qué lugar verá la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016?.....	43



Figura 31. Resultado al vínculo de los participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	44
Figura 32. Resultados obtenidos en la pregunta uno.....	45
Figura 33. Resultados obtenidos en la pregunta dos.....	46
Figura 34. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral tres (3).....	47
Figura 35. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cuatro (4).....	48
Figura 36. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cinco (5).....	49
Figura 37. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos.....	50
Figura 38. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS.....	52

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Comparación mensual primer trimestre vigencia 2017.....	8
Tabla 2. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, I Trimestre 2017.....	10
Tabla 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención.....	13
Tabla 4. Peticiones recibidas por canal de atención.....	15
Tabla 5. Acciones Ciudadanas por Tema de la petición.....	16
Tabla 6. Atenciones Red CADE.....	19
Tabla 7. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE.....	19
Tabla 8. Atenciones Presenciales- Red CADE.....	20
Tabla 9. Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.....	22
Tabla 10. Consolidado de Ferias Universitarias en la vigencia primer semestre 2017....	26
Tabla 11. Consolidado de Ferias de Servicios al Ciudadano SuperCADE Móvil en la vigencia primer trimestre 2017.....	28
Tabla 12. Consolidado de Visitas a Facultades en la vigencia primer trimestre 2017.....	30
Tabla 13. Preguntas de ciudadanos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	37
Tabla 14. Resultados de asistencia en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 por punto de atención.....	42
Tabla 15. Resultado al vínculo de los participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	43
Tabla 16. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral uno (1).....	44
Tabla 17. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral dos (2).....	46
Tabla 18. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral tres (3).....	47
Tabla 19. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cuatro (4).....	47
Tabla 20. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cinco (5).....	48
Tabla 21. Soporte a usuarios funcionarios del SDQS.....	51

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE 2017 OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO****INTRODUCCIÓN**

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” aplicativo de Gestión de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., implementado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general formular acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derechos de petición, sugerencia, solicitud de información y denuncia), en ejercicio del control social relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

El aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, puede identificar los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado y fecha de vencimiento, fecha de revisión, fecha de cierre, entre otras.

La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano entre las funciones consideradas en el artículo 33 de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012, se encuentra ser centro de información de: i) La 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; y vi) Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales de Estado. De igual forma es la 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” y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Es importante anotar que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, fue designada como Secretaria Técnica del Comité de Transparencia, por lo cual ha liderado la implementación de la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios,

La Gestión que se ha compilado en el presente informe está conformado por tres (3) elementos: el primero asociado con el marco legal que reglamenta este documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante la gestión del primer trimestre del año 2017 y; por último, un informe con las consideraciones generales de cada feria, evento y/o capacitación donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo presencia y participó activamente junto con los resultados asociados con la aplicación de la encuesta de percepción de atención y servicio al ciudadano.



MARCO LEGAL

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, dependencia adscrita a la Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas acogiendo al artículo 1º del Acuerdo N° 011 de 1995, por medio del cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos 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:

- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Acuerdo 011 de 1995.** “Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”, modificado por el **Acuerdo 05 de 2002** ambos del Consejo Superior Universitario.
- **Artículo 9º, 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”.
- **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.
- **Artículo 18º, Ley 489 de 1998.** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Numeral 4º del artículo 2º del Acuerdo N° 005 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”.
- **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.
- **Resolución Reglamentaria No. 016 del 9 de febrero de 2004** en la cual la Rectoría designo 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.

- **Directiva 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.** Manual de Servicio al Ciudadano
- **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.”*
- **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 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”*
- **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.”*
- **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.”*
- **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”*



1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

1.1. Resumen de acciones ciudadanas por trimestre

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el seguimiento interno a las peticiones, para el año 2017 (desde 01 de enero al 31 de marzo 2017), se recibieron 3142 peticiones (Ver **Tabla 1** y **Figura 1**):

Tabla 1 Comparación mensual primer trimestre vigencia 2017

Mes/Tipología	TOTAL MES	TOTAL MES (%)
ENERO	799	25,43%
FEBRERO	1150	36,60%
MARZO	1193	37,97%
TOTAL TRIMESTRE	3142	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

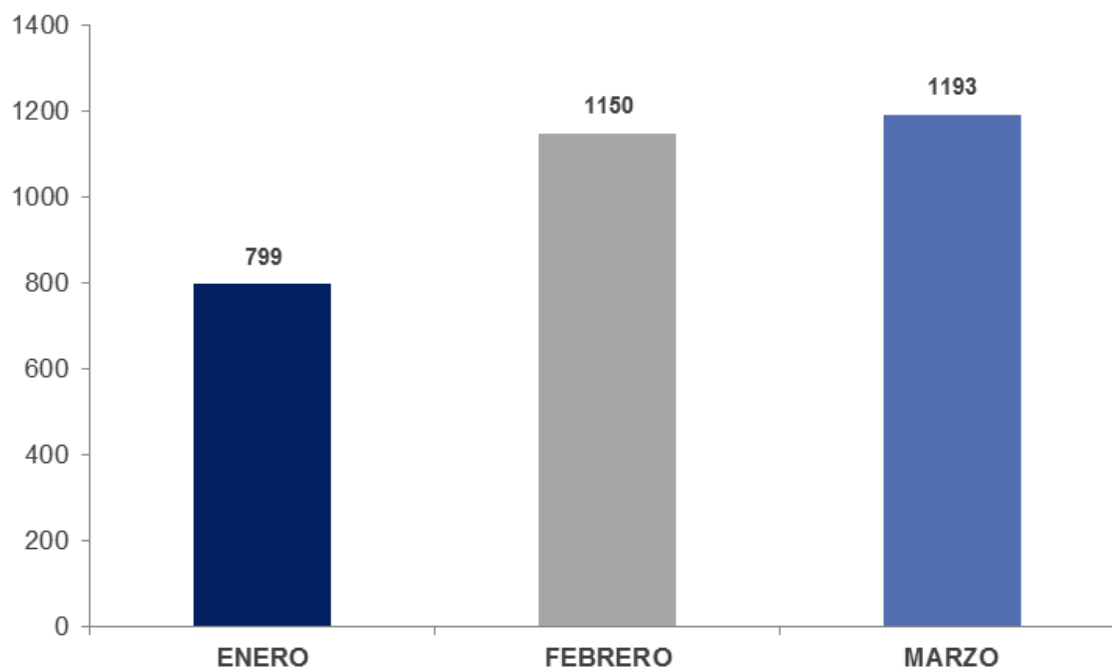


Figura 1 Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



A continuación se presenta el desglose con su correspondiente porcentaje de las 3142 peticiones recibidas en el primer trimestre, así: 25.43% (799 peticiones) en el mes de enero, 36.60% (1150) en el mes de febrero y 37.97% (1193) en el mes de marzo de 2017.

Es importante anotar que en los resultados se encuentra contenida la participación en las ferias universitarias, ferias de servicios y eventos, por lo que debemos resaltar el aumento de visibilidad no solo de la dependencia a nivel institucional, sino también de la Universidad a nivel distrital asociado a mayor número de peticiones recibidas directamente por la ciudadanía en los canales dispuestos para tal fin.

En el primer trimestre del año 2016, se evidencia un aumento significativo de 113,45% (1.670 peticiones adicionales en el 2017), referente al primer trimestre de 2016, lo que refleja el trabajo del equipo de esta Oficina que tiene como propósito acercar al ciudadano a la Institución a través de los Puntos de Atención Presencial, la participación en Ferias de Colegios y el acceso del aplicativo SDQS, hecho que da cuenta de la importancia de los sistemas en línea y la aplicación de la Ley Antitrámites, así mismo, se puede establecer la efectividad de la gestión de la dependencia en donde nuestro mayor usuario es la misma comunidad universitaria, no dejando de lado los ciudadanos externos que además de interactuar a través de los puntos de atención, también usan el aplicativo SDQS para solicitar información, elevar derechos de petición, entre otros; mostrado en las estadísticas que día a día aumenta la confianza tanto de comunidad como los ciudadanos en general ante la institución y el efectivo seguimiento que hace esta dependencia a las acciones ciudadanas dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 18 de la Resolución 551 de 2012 .

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, Gobierno en Línea y Ley Antitrámites.

1.2. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS

Con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, para el primer trimestre del año 2017, se recibieron 3142 peticiones clasificadas mensualmente 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 2).

De los resultados obtenidos el 91.25% (2867) de las peticiones recibidas fueron solicitudes de información siendo el mes de marzo del 2017 donde más solicitudes de información se recibieron (1098 solicitudes de información), lo cual refleja el papel



fundamental de la Oficina en la atención a la ciudadanía en información de la institución, particularmente en las ferias universitarias, ferias de servicios y eventos en donde se consolida 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.

Tabla 2 Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, I Trimestre 2017.

ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS					
TIPOLOGÍA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	729	1040	1098	2867	91,25%
RECLAMO	15	13	15	43	1,37%
QUEJA	7	18	24	49	1,56%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	21	54	27	102	3,25%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	6	10	20	0,64%
CONSULTA	19	15	17	51	1,62%
FELICITACIÓN	1	0	1	2	0,06%
SUGERENCIA	1	0	1	2	0,06%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	3	0	5	0,16%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	1	0,03%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MES	799	1150	1193	3142	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Se recibieron 102 derechos de petición de interés particular que corresponde al 3.25% del total de las acciones ciudadanas, lo cual refleja que después de solicitudes de información, este tipo de peticiones son las que con mayor frecuencia interpone la ciudadanía y por tal razón, los abogados de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizan un previo asesoramiento y acompañamiento al peticionario, esto es una evidencia de lo expuesto anteriormente ya que se vio un incremento de 100% (51 peticiones adicionales) respecto a los derechos de petición de interés particular recibidos en el primer trimestre del año 2016



Durante este trimestre se recibieron 49 quejas que corresponden al 1,56% del total de peticiones recibidas; 43 reclamos (1.37%), 20 derechos de petición de interés general (0,64%), 5 denuncias por actos de corrupción, entre otros (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

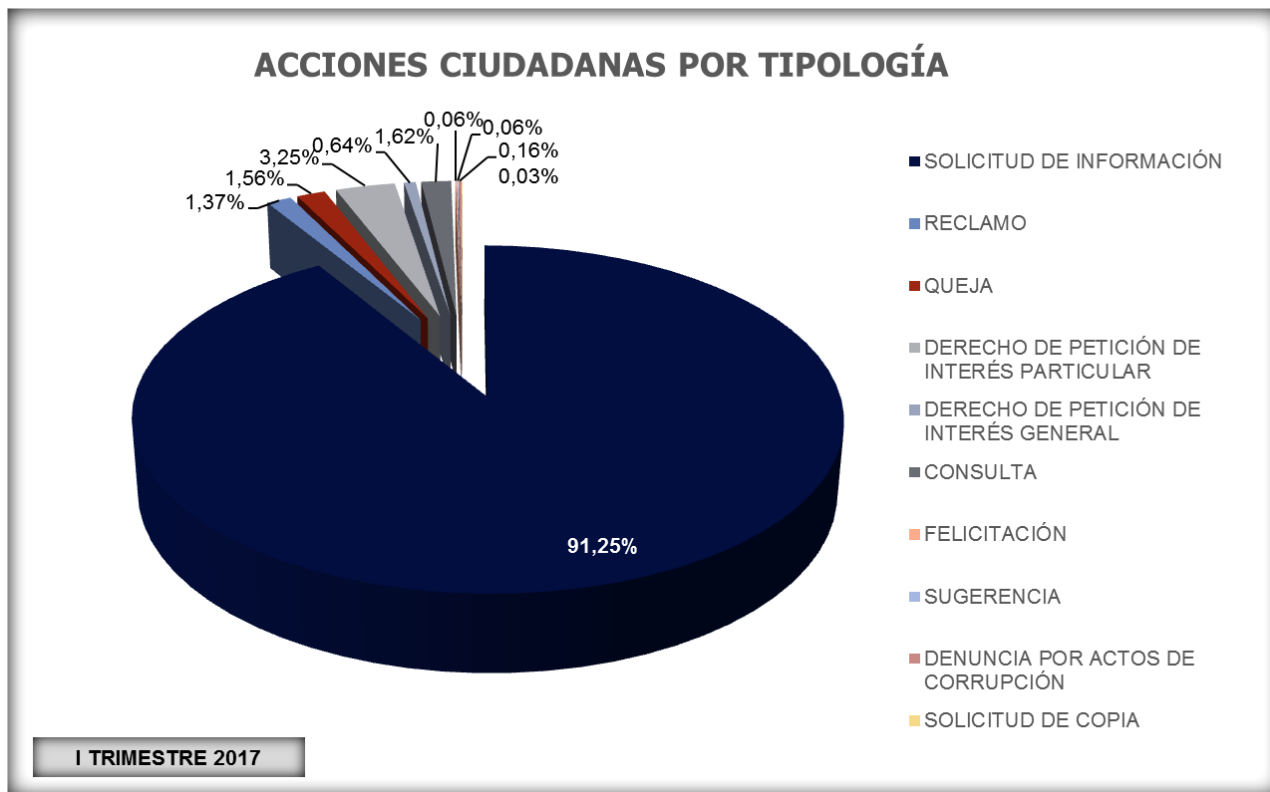


Figura 2 Peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante el primer trimestre de 2017. Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

1.3. Acciones Ciudadanas por Canal, Punto de Atención y Tema.

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 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 aplicativo en línea, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- donde se recibe, registran y tramitan todas las peticiones radicadas aun 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, CADE Candelaria, Sede Facultad de Ingeniería y Sede de la Facultad Tecnológica.
- 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 como educación formal y los cursos de idiomas y otros programas de educación no formal 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.
- Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Del total de acciones ciudadanas recibidas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el 32.18% (1011) fueron recibidas en ferias de servicio, universitarias y visitas a facultades, siendo en las ferias universitarias y servicios en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en representación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas participó, logrando un gran impacto en el desarrollo de cada feria; lo cual visualiza la gestión del primer trimestre del año 2017, en donde el mayor porcentaje de solicitud de información fueron recolectadas en estos eventos, seguido del punto de atención en el CADE Candelaria con 18.56% (583) de las peticiones; seguido del SuperCADE CAD con 18.14% (570) de las solicitudes de información, posteriormente el punto de atención de la oficina administrativa con el 13.49% (424) de las peticiones.

De otro lado, 286 (9.10%) peticiones fueron recibidas por herramientas *online* como lo son el correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co y el aplicativo SDQS de la Alcaldía mayor



de Bogotá, por último, 268 (8.53%) peticiones en la Facultad Tecnológica el Super CADE CAD (Ver Tabla 3 y

Figura 3).

Tabla 3 Acciones Ciudadanas por Punto de Atención

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
PUNTO DE ATENCIÓN / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
Ferias y Visitas	466	409	136	1011	32,18%
CADE Candelaria	56	196	331	583	18,56%
SuperCADE CAD	97	223	250	570	18,14%
Oficina	97	165	162	424	13,49%
Herramientas Web	83	109	94	286	9,10%
Facultad Tecnológica	0	48	220	268	8,53%
TOTAL MES	799	1150	1193	3142	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

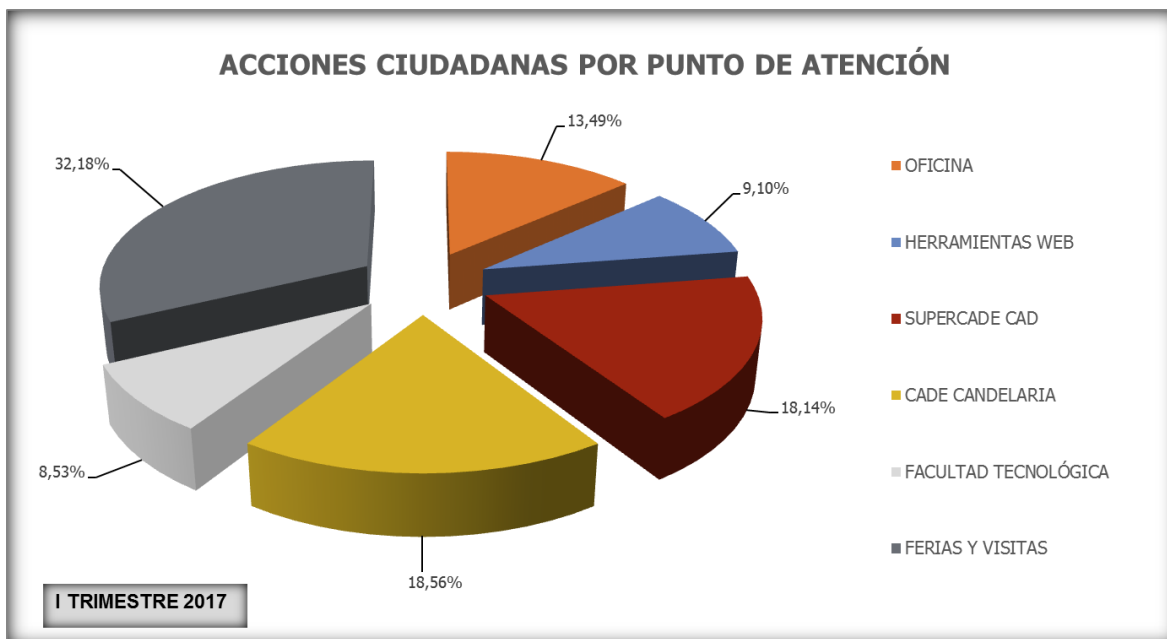


Figura 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En relación a los canales de atención, el 17.66% (555) de las peticiones fueron recibidas presencialmente CADE Candelaria, 16.26% (511) de las peticiones en las ferias universitarias y eventos, dichas peticiones recibidas se asocian principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución, seguido de 583 (18.45%) peticiones recibidas en CADE Candelaria. Posteriormente con un 18,04% (570) de las peticiones fueron recibidas en el SuperCADE CAD, posteriormente en la Oficina de Atención principal con 13.51% (427 peticiones) asociadas principalmente derechos de petición ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el proceso de inscripción, admisión y matrícula de proyectos curriculares de pregrado y posgrado; seguido de 301 peticiones recibidas por las herramientas web (correo electrónico y SDQS) y por último en la Facultad Tecnológica 8.48% (268 peticiones).

ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL					
CANAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
Presencial CADE Candelaria	54	187	314	555	17,66%
Presencial SuperCADE CAD	79	210	222	511	16,26%
Visita A Facultades	466	0	0	466	14,83%
Ferias Universitarias	0	205	116	321	10,22%



Presencial Facultad Tecnológica	0	48	220	268	8,53%
Oficina Principal - Presencial	54	67	139	260	8,27%
Ferías De Servicio	0	204	20	224	7,13%
SDQS	57	76	62	195	6,21%
Oficina Principal - Telefónica	43	98	23	164	5,22%
Correo Electrónico	26	33	32	91	2,90%
Telefónico SuperCADE CAD	18	13	28	59	1,88%
Telefónico CADE Candelaria	2	9	17	28	0,89%
Sitio Web De La Oficina	0	0	0	0	0,00%
Telefónico Facultad Tecnológica	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MES	799	1150	1193	3142	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el caso en particular de las solicitudes información el 19.36% (555) se recibieron presencialmente en el CADE Candelaria, seguido de 17.79% (510) de las peticiones se recibieron presencialmente en el SuperCADE CAD, posteriormente 16.25% (466) de las solicitudes de información se recolectaron en visitas a facultades, 11.20% (321) se recibieron en ferias universitarias, posteriormente 9.35% (268) se recibieron presencialmente en la Facultad Tecnológica, 224 (7.81%) peticiones se recibieron en las ferias de servicio SuperCADE móvil organizados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. posteriormente 217 (7,57%) solicitudes de información recibidas presencialmente en la Oficina principal de la dependencia y posteriormente las solicitud de información recibidas a través del PBX 3239300 (EXT: 1420/1421) con 164 (5.72%) peticiones, 36 (1.26%) solicitudes de información se recibieron a través del SDQS, entre otros (Ver Tabla 4 y Figura 4).

Tabla 4 Peticiones recibidas por canal de atención

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN					
CANAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
Presencial CADE Candelaria	54	187	314	555	19,36%
Presencial SuperCADE CAD	79	210	221	510	17,79%
Visita a Facultades	466	0	0	466	16,25%



Ferias Universitarias	0	205	116	321	11,20%
Presencial Facultad Tecnológica	0	48	220	268	9,35%
Ferias De Servicio	0	204	20	224	7,81%
Oficina Principal - Presencial	45	45	127	217	7,57%
Oficina Principal - Telefónica	43	98	23	164	5,72%
Telefónico SuperCADE CAD	18	13	28	59	2,06%
SDQS	14	16	6	36	1,26%
Telefónico CADE Candelaria	2	9	17	28	0,98%
Correo Electrónico	8	5	6	19	0,66%
Sitio Web de la Oficina	0	0	0	0	0,00%
Telefónico Facultad Tecnológica	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MES	729	1040	1098	2867	100,00%

Figura 4. Acciones Ciudadanas por Canal

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Durante la gestión del primer trimestre de 2017, el tema más frecuente de las peticiones fue el proceso de admisión de proyectos de pregrado y posgrado con 1529 peticiones recibidas, seguido de 928 peticiones asociadas a temas de calidad de servicio (atención a la ciudadanía entre otros), seguido de 199 peticiones relacionadas con temas de educación no formal como diplomados, cursos, entre otros (Ver Tabla 5).

Tabla 5 Acciones Ciudadanas por Tema de la petición

SUBTEMAS	En	Feb	Mar	Total
Admisión De Proyectos De Pregrado Y Posgrado	155	674	700	1529
Calidad Del Servicio	490	252	186	928
Cursos De Idiomas y Educación No Formal	32	78	89	199
Veedurías Ciudadanas	23	1	45	69
Proyectos Curriculares De Pregrado y Posgrado	19	12	23	54
Certificados, Constancias Y Derechos Pecuniarios Institucionales	6	17	17	40
Adecuaciones Y Disponibilidad De Espacios Físicos	2	1	32	35



Temas Financieros: Ejecución Presupuestal, Pagos, PAA	1	1	31	33
Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación De Asignaturas	5	22	4	31
Contratación De Personal	2	12	14	28
Presunto Incumplimiento En La Atención Presencial, Telefónica y Virtual	3	6	17	26
Bienestar Institucional: Apoyo Alimentario, Reliquidación De Matrícula, Servicio De Salud	6	13	6	25
Inscripción De Proyectos De Pregrado y Posgrado	3	16	2	21
Fallas Tecnológicas De Red y Conectividad: PWI, Sistema de Gestión Académica, Correo Institucional, Sistema Eléctrico	10	4	6	20
Matrícula De Proyectos De Pregrado y Posgrado	10	5	3	18
Reingresos Y Transferencias	2	7	6	15
Traslado Por No Competencia	3	3	7	13
Inconformidades Con Evaluaciones y Notas	1	1	10	12
Modalidades De Grado: Criterios Mínimos De Aplicación, Conflicto Entre Actores.	1	4	5	10
Convenios Interadministrativos, Interinstitucionales Y De Cooperación		5	4	9
Administración del Talento Humano	3	2	2	7
Contratación Bienes Y Servicios Acuerdo 03 De 2015	2		3	5
Acoso (Laboral, Estudiantil Y Sexual)	1	1	2	4
Agresión (Física y Psicológica)	2	1	1	4
Aplazamiento O Cancelación De Semestre	1	2	1	4
Apoyo Económico Eventos Académicos Local, Nacional E Internacional			1	1
Hurto De Bienes		1		1
Presuntos Actos De Corrupción		1		1
TOTAL GENERAL	783	1112	1169	3142

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Dentro del top cinco de los subtemas más recurrentes se muestran en la **Figura 5**, como el tema del proceso de admisiones de proyectos de pregrado y posgrado alcanza el 48.66%, calidad del servicio el 29.54%, cursos de idiomas y educación no formas el 6.33% veedurías ciudadanas 2.20% y proyectos curriculares de pregrado y posgrado el 1.72%.

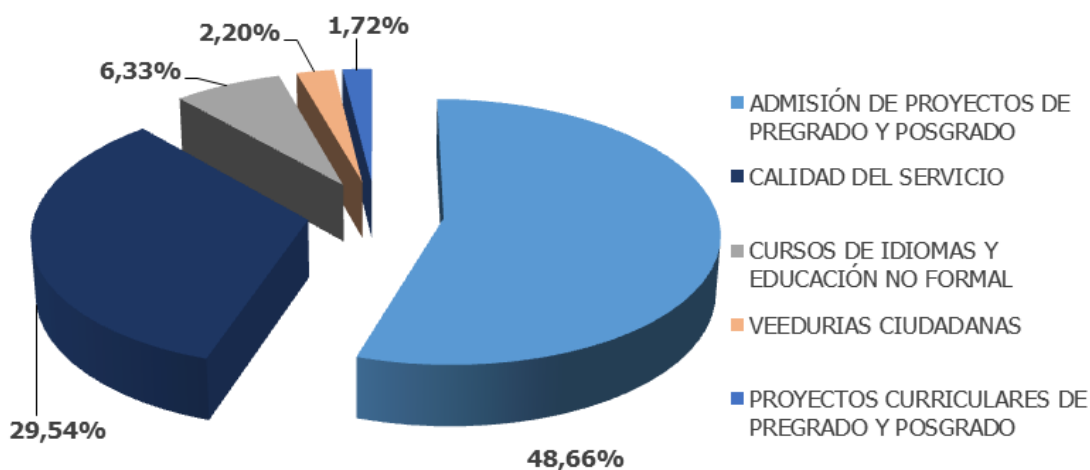


Figura 5. Top 5 de peticiones por subtema.

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

2. 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.

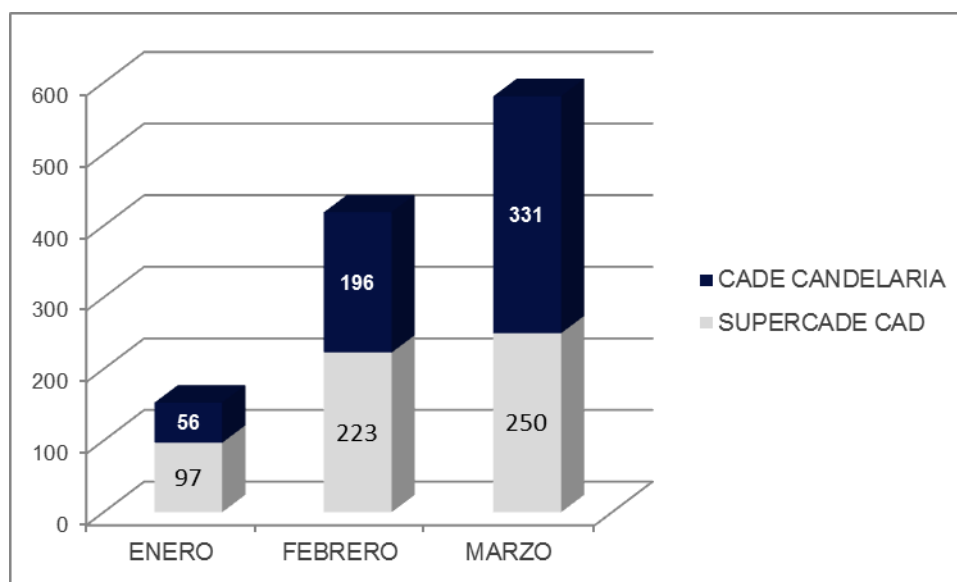
La Universidad Distrital Francisco José de Caldas dio atención durante la vigencia del primer trimestre de 2017 a 1153 ciudadanos en los puntos Red CADE de los cuales 49.43% (570) de las peticiones fueron recibidas en el SuperCADE CAD, el CADE Candelaria recibió un número muy cercano de peticiones con 583 peticiones (50.57%). El mes donde más peticiones se recibieron fue el mes de marzo con 581 peticiones (Ver

Tabla 6 y **Figura 6**).

**Tabla 6** Atenciones Red CADE

Punto de Atención CADE	MES			Total general
	ENE	FEB	MAR	
SuperCADE CAD	97	223	250	570
CADE Candelaria	56	196	331	583
Total	153	419	581	1153

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Figura 6.** Atención Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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, publicitando la Universidad a través de volanteo.

A continuación se muestran los resultados por punto y canal de atención, discriminadas por mes, encontrándose que el mes en donde se recibieron más peticiones por el canal telefónico fue marzo (45 peticiones), siendo el SuperCADE CAD el punto de atención en donde se recibieron más atenciones a través de la línea telefónica con 59 peticiones. (Figura 7 y Tabla 7).

Tabla 7 Atenciones Línea Telefónica- Red CADE

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE				
PUNTO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
SUPERCAD E CAD	18	13	28	59



CADE CANDELARIA	2	9	17	28
TOTAL MES	20	22	45	87

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

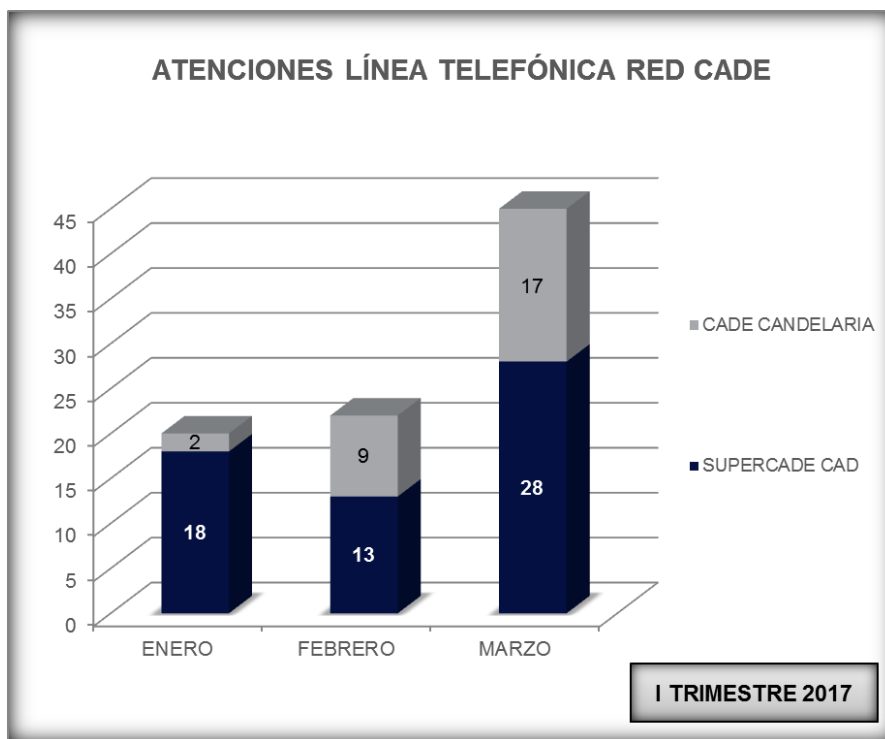


Figura 7. Atención Línea Telefónica Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el canal presencial puntos de Red CADE se evidencia un aumento significativo de peticiones atendidas respecto al canal telefónico, ya que se atendió un total 1066 peticiones de las cuales 555 (52.06%) peticiones se recibieron en el CADE Candelaria y 511 (47.94%) peticiones en el SuperCADE CAD; mes a mes aumento el registro de peticiones, estableciendo que el mes de marzo se recibieron mayor cantidad de peticiones (536 - 50.28%) respecto al mes de enero (133 - 12.48%) y febrero (397 - 37.24%) (Ver Tabla 8 y Figura 8).

Tabla 8 Atenciones Presenciales- Red CADE

ATENCIÓNES PRESENCIALES- RED CADE				
PUNTO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
SUPERCAD CAD	79	210	222	511
CADE CANDELARIA	54	187	314	555
TOTAL MES	133	397	536	1066



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

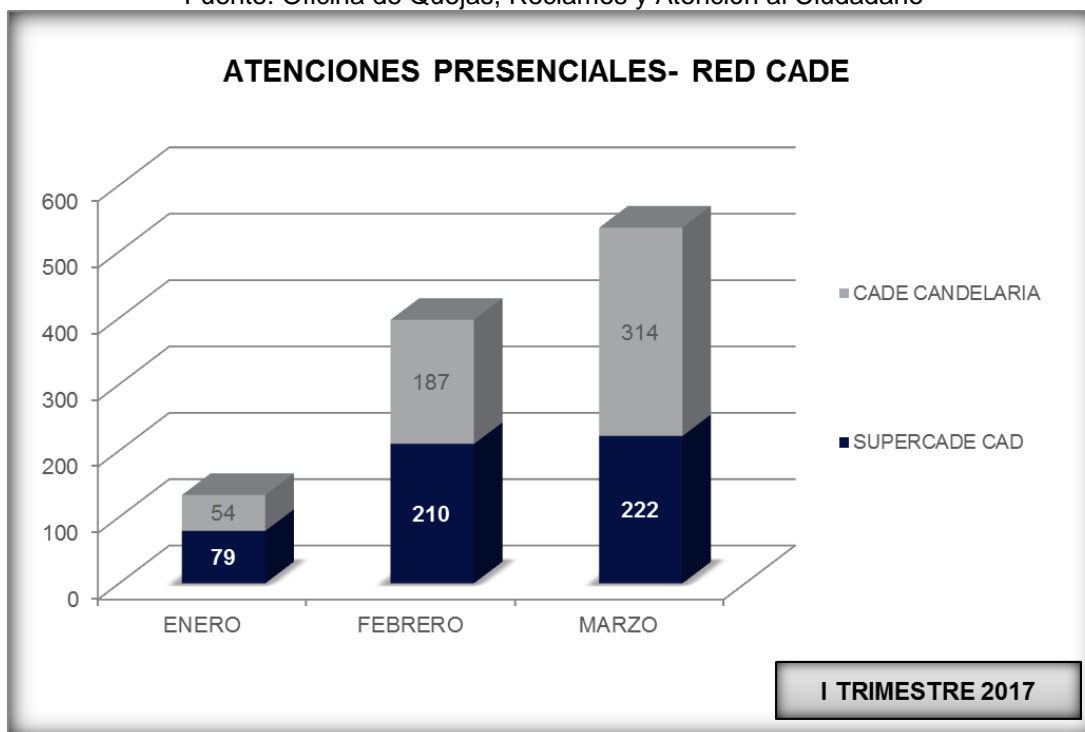


Figura 8. Atenciones Presenciales Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos

Durante la vigencia del primer trimestre del año 2017, se recibieron 3914 peticiones, de las cuales el 96,64% (2994 peticiones) se atendieron oportunamente en los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, (“Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”). 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. De otro lado, 104 peticiones se vencieron con un promedio de vencimiento de doce (12) días, por las siguientes razones: peticiones de competencia de cuerpos colegiados (Consejos) los que se reúnen cada ocho (8) días, quince (15) días, o muchas veces hasta el mes (30 días), falta de observancia de los términos de las dependencias asignadas, no obstante la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace seguimiento y verificación permanente para promover su cumplimiento. Por otro lado, el vencimiento se encuentra asociado al resultado del seguimiento que hace la dependencia a las respuestas brindadas por cada la dependencia asignada y que no cumple con los parámetros establecidos por la Resolución Rectoral 551 de 2012 y de los



criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y calidez de las Respuestas.

3.1. Tiempo de gestión promedio por dependencia

En cuanto a la gestión realizada, el indicador de oportunidad en la atención de las requerimientos estableció un promedio de doce (12) días calendario por trámite, exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas inmediatamente, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias en lo que respecta a los términos establecidos por la ley, de acuerdo con los objetivos de eficacia y eficiencia que persigue la Universidad, garantizando respuestas oportunas, actuaciones administrativas, etc., según sea el caso y en el seguimiento realizado por esta oficina a todos los requerimientos que para el fortalecimiento garantizar respuesta oportuna.

De otro lado, es importante establecer como indicador el tiempo de gestión de las peticiones por dependencia, toda vez que es una herramienta para proyectar acciones de mejora al interior de la institución, estableciendo metas de reducción de tiempos de promedio de gestión.

A continuación se establece los promedios de días de gestión de las peticiones atendidas por dependencia, donde se puede visualizar que el Doctorado Interinstitucional en Educación obtiene un promedio de gestión de 93 días para las dos peticiones que atendió, seguido de la Maestría en Desarrollo Sustentable Gestión ambiental con 69 días promedio de gestión, Licenciatura en Biología con 41 días promedio para tres peticiones, Administración Ambiental con 30 días promedio para tres peticiones por ultimo en el top cinco de las dependencias con mayores promedio de gestión de las petición se encuentra Licenciatura e Física con 22,25 días para cuatro peticiones. Para el caso de las dependencias que recibieron mayor cantidad de peticiones se encuentra la Oficina de Atención al Ciudadano con 2602 , con 0,14 días de promedio de gestión desde la cual se registran todas las solicitudes información que se reciben en ferias y eventos, seguido de 540 (con 0,8 días de promedio de gestión) petición recibidas por la dependencia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, posteriormente Defensor del Ciudadano con 117 petición y un tiempo promedio de gestión de 6.38 días, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 94 peticiones con 3,31 días de promedio de gestión (Ver Tabla 9):

Tabla 9 Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.

DEPENDENCIA	Promedio de Días Gestión	Peticiones atendidas
Doctorado Interinstitucional en Educación	93,00	2



Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental	69,00	1
Licenciatura en Biología	41,00	3
Administración Ambiental	30,00	3
Licenciatura en Física	22,25	4
Licenciatura en Química	21,00	2
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual	20,00	1
Secretaría General	19,95	20
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	19,50	6
Sección Biblioteca	17,71	7
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	17,22	9
PlanEstIC-UD	17,00	2
Egresados	17,00	1
Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	16,71	14
Ingeniería Topográfica	15,67	3
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	15,17	6
Unidad de extensión Facultad de Artes ASAB	15,00	2
Matemáticas	14,67	3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	13,82	22
IDEXUD	13,37	19
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	13,35	17
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	13,25	4
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	13,00	4
Ingeniería Ambiental	13,00	2
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	13,00	1
Tecnología en Sistematización de Datos	12,40	5
Instituto de Lenguas - ILUD	11,86	7
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	11,53	17
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	11,50	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10,45	20
Red de Datos UDNET	10,00	5
Decanatura Facultad de Ingeniería	9,88	41
Oficina Asesora de Planeación y Control	9,67	45
Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	9,00	2
Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico / CIDC	9,00	2
Especialización en Ingeniería de Software	8,67	3
Tecnología en Saneamiento Ambiental	8,00	1



Decanatura Facultad Tecnológica	8,00	13
Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo	8,00	13
Especialización en Sistemas de Información Geográfica y Especialización en Informática y Automática Industrial	7,80	5
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	7,75	4
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería y Especialización en Bioingeniería	7,42	12
Ingeniería Forestal	7,20	5
Especialización en Proyectos Informáticos	7,00	1
Tecnología en Topografía	7,00	9
Comité de Currículo de Facultad de Ingeniería	7,00	1
Ingeniería Eléctrica	6,83	6
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	6,69	13
Defensor del Ciudadano	6,38	117
Oficina Asesora Jurídica	6,20	10
Comité de currículo Facultad de Artes	6,00	1
Administración Deportiva	6,00	1
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	5,80	5
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI	5,50	2
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	5,33	6
División de Recursos Humanos	4,83	6
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	4,70	10
División de Recursos Físicos	4,56	18
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	4,33	3
Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad	4,00	2
Academia Luis A. Calvo	4,00	1
Rectoría	3,73	30
Vicerrectoría Académica	3,31	94
Oficina Asesora de Sistemas	3,25	16
Ingeniería Industrial	3,00	2
Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles/ Especialización en avalúos	3,00	1
IPAZUD	3,00	1
Centro de Bienestar Institucional	2,63	16
Oficina Asesora de Control Interno	2,61	18
Oficina de Docencia	1,67	3



División de Recursos Financieros	1,25	4
Unidad de extensión Facultad Tecnológica	1,00	1
Posgrados Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1,00	1
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	1,00	1
Maestría en Infancia y Cultura	1,00	1
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	0,80	540
Ingeniería de Sistemas	0,40	5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	0,14	2602
Doctorado en Ingeniería	0,00	1
Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	0,00	1
Licenciatura en Pedagogía Infantil	0,00	1
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	0,00	1
TOTAL GENERAL	1,91	3914

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo a los resultados se establece que del total de 132 dependencias, las 7.156 peticiones fueron parametrizados y solucionados por 82 dependencias. De otro lado, se hace un llamado a aquellas dependencias que dentro de los promedios de gestión de las peticiones esta igual o superior al límite permisible por la norma de 15 días hábiles, por lo que se hace un llamado a las dependencias: Doctorado Interinstitucional en Educación, Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental, Licenciatura en Biología, Administración Ambiental, Licenciatura en Física, Licenciatura en Química, Maestría en Telecomunicaciones Móviles – Virtual, Secretaría General, Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil, Sección Biblioteca, Decanatura Facultad de Artes – ASAB, PlanEsTIC-UD, Egresados, Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones, Ingeniería Topográfica, Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción.

Por último, se felicita a aquellas dependencias que presentan sus tiempos promedios de gestión por debajo del límite establecidos por la ley (Ver Tabla 9).

4. Participación en eventos, ferias, visitas a facultades y/o capacitaciones

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de conformidad con su función misional y garante de los derechos de los ciudadanos: "(...) en la **democratización del acceso al conocimiento para garantizar**, a nombre de la sociedad y con participación de Estado, **el derecho social a una Educación Superior con criterio de excelencia**, equidad y competitividad



mediante la generación y difusión de saberes y conocimientos con autonomía y vocación hacia el **desarrollo sociocultural para contribuir fundamentalmente al progreso de la Ciudad – Región de Bogotá y el país**, asiste y participa en ferias universitarias, ferias de servicio, eventos institucionales, eventos académicos, a nivel local, regional y nacional en donde se brinda información a la población.

Durante el primer trimestre del 2017, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano a fin de garantizar el cumplimiento de la responsabilidad social institucional direccionó esfuerzos asociados a recursos humanos, económicos y administrativos en cumplimiento a solicitudes realizadas por entidades públicas y privadas en las que se atendieron a diferentes grupos poblacionales con contexto sociales y económicos particulares.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asistió y participó activamente en un total de 45 eventos, de las cuales 4 (10%) corresponden a ferias universitarias, 3 (7.5%) ferias de servicios SuperCADE móvil organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 3 (7.5%) visitas a facultades, 30 eventos de temas generales y cinco (05) acciones de mejora.

A continuación, se presentan los eventos que durante la vigencia del primer trimestre del año 2017 la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo presencia visibilizando la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante la oferta académica formal y no formal.

4.1. Ferias Universitarias

A continuación se describen las cuatro (4) ferias universitarias en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en representación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas asistió y participó activamente:

Tabla 10 Consolidado de Ferias Universitarias en la vigencia primer semestre 2017

N°	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO	Total atendidos
1	Martes 7 de febrero	Colegio San Bartolomé La Merced		Feria Universitaria	64
2	Martes 21 de febrero	Colegio Los Reyes Católico	CLL 127 A 11 B 54	Mega Feria Icetex Usaquén	141
3	Viernes 24 de febrero	Colegio Salomón Sabio	CRA 124 # 64C 05	Informacion de La Universidad	40
4	Martes 28	Feria Icetex San	Colegio	San Cristóbal	116



de Marzo	Cristóbal	Aldemar Rojas Plazas		
----------	-----------	----------------------------	--	--

Soporte fotográfico:



Figura 9 Feria Universitaria Programada por El Colegio San Bartolomé La Merced



Figura 10 Feria Universitaria Programada ICETEX Mega Feria Localidad Usaquén



Figura 11 Feria ICETEX Localidad San Cristóbal



4.2. Feria de Servicios SuperCADE Móvil

Dando cumplimiento a los Convenios Interadministrativos 2212100-365-2012 y 134-2002, suscrito entre la Alcaldía mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en el total de Ferias de Servicios SuperCADE Móvil programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá



D.C., cuyo objetivo es la articulación de entidades públicas y privadas, para acercar los trámites y servicios a la ciudadanía. La Institución participó informando a la ciudadanía la oferta de servicios, particularmente la oferta de proyectos de pregrado y posgrado de la Institución, su proceso de inscripción, admisión y matrícula. De igual manera se publicitó el Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital "ILUD":

Tabla 11 Consolidado de Ferias de Servicios al Ciudadano SuperCADE Móvil en la vigencia primer trimestre 2017.

N°	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO	Total
1	Jueves 9 de febrero	Localidad Ciudad Bolívar PARQUE ILLIMANI	KR 27 con cll 72 c sur, barrio El Paraíso	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	97
	Viernes 10 de febrero	Localidad Ciudad Bolívar PARQUE ILLIMANI	KR 27 con cll 72 c sur, barrio El Paraíso	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	
	Sábado 11 de febrero	Localidad Ciudad Bolívar PARQUE ILLIMANI	KR 27 con cll 72 c sur, barrio El Paraíso	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	
2	Jueves 23 de febrero	Localidad Kennedy	KR 78 N° 78b y 38b	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	106
	Viernes 24 de febrero	Localidad Kennedy	KR 78 N° 78b y 38b	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	
	Sábado 25 de febrero	Localidad Kennedy	KR 78 N° 78b y 38b	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	
3	Jueves 9 de Marzo	Localidad Puente Aranda	KR 38 N° 10 a - 21 La Caseta	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	20
	Viernes 10 de Marzo	Localidad Puente Aranda	KR 38 N° 10 a - 21 La Caseta	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	
	Sábado 11 de Marzo	Localidad Puente Aranda	KR 38 N° 10 a - 21 La Caseta	FERIA DE SERVICIO CADE MOVIL	

A continuación soporte fotográfico de las ferias de servicio SuperCADE Móvil.



Figura 12 Feria de servicio CADE móvil Localidad Ciudad Bolívar



Figura 13 Feria de servicio CADE móvil Localidad Kennedy



Figura 14 Feria de servicio CADE móvil Localidad Puente Aranda

4.3. Visitas a Facultades

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, demanda el compromiso de dar a conocer los objetivos, propósito y funciones de la oficina, en este primer trimestre realizó tres (03) visitas a Facultades de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en donde se acercó a la comunidad con el propósito que contribuya con sugerencias, quejas, reclamos, entre otros a establecer acciones de mejora de los procesos y los trámites estatuidos. (Ver Tabla 12)

Dentro de la información suministrada a la comunidad universitaria se encuentra: Seguimiento a las acciones ciudadanas que se interponen ante las diferentes dependencias garantizando una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y



congruente, la divulgación y manejo del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., haciendo énfasis en la participación de la ciudadanía, por el fácil acceso y seguimiento, además el uso de del aplicativo apoya las Políticas de Gobierno en Línea y Política de Cero Papel. Adicionalmente se da a conocer la existencia del Defensor del Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y sus funciones como garante de los derechos y deberes de la Comunidad Universitaria y ciudadanía en general.

Tabla 12 Consolidado de Visitas a Facultades en la vigencia primer trimestre 2017

Nº	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO	Total atendidas
1	Jueves 26 de enero	Universidad Distrital FJC	Sede Aduanilla de Paiba	Bienvenida a Estudiantes Nuevos	255
2	Viernes 27 de enero	Universidad Distrital FJC	Facultad Tecnológica	Inducción a Estudiantes por Facultad	72
3	Viernes 27 de enero	Universidad Distrital FJC	Facultad de Ciencias y Educación	Inducción a Estudiantes por Facultad	139

Asistimos a la Inducción de estudiantes, llevada a cabo en la sede Aduanilla de Paiba, en donde la Dirección de Bienestar Institucional realizó una feria de servicios institucionales, se atendieron 255 estudiantes nuevos; en la bienvenida a estudiantes programada en la Facultad Tecnológica se atendieron a 72 estudiantes y en la Facultad de Ciencias Educación 139 estudiantes para un total 466 estudiantes a los cuales se les brindo información asociada a la dependencia en stand y a través de una intervención programada en el orden del día.

A continuación soporte fotográfico de las visitas a facultades.



Figura 15 Bienvenida De Estudiantes Nuevos De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas Facultad Tecnológica.

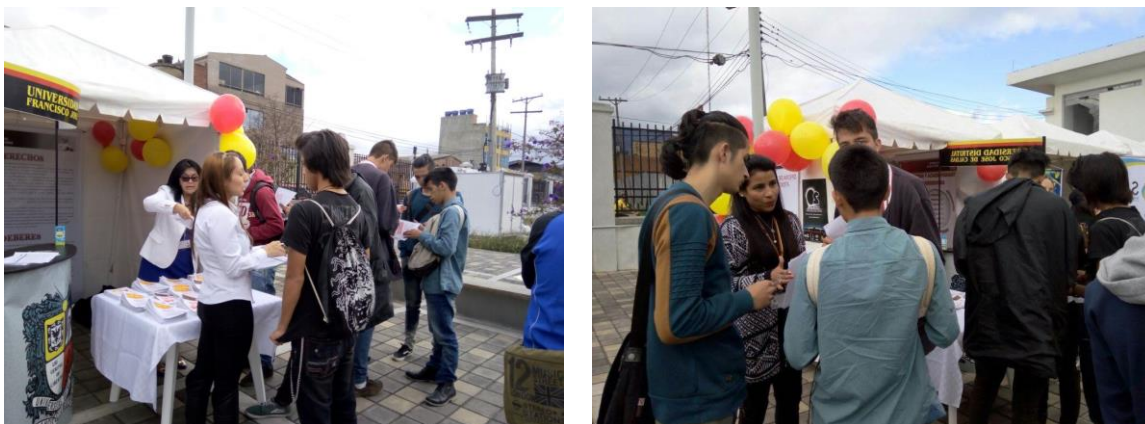


Figura 16 Inducción Estudiantes Nuevos Sede Aduanilla de Paiba Universidad Distrital Francisco José De Caldas.

4.4. Eventos

Reconociendo la importancia de participar en las diferentes reuniones, capacitaciones y eventos en general, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó activamente dentro del marco del cumplimiento de las funciones misionales en las diferentes actividades, las cuales se muestran a continuación (Ver Tabla 13):

Tabla 13 Eventos (sesiones, capacitaciones, reuniones, entre otros) en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente

N°	FECHA	LUGAR	Dirección	EVENTO
1	Jueves 19 de enero	Universidad Distrital	Rendición	Reunión Comité Rendición de Cuentas
2	Jueves 19 de enero	Colombia Compra Eficiente	Hotel Tequendama	Capacitación sobre Contratación Directa Para Entidades Estatales
3	Lunes 23 de enero	Universidad Distrital	Sala de Juntas Rectoría	Coordinación Evento Rendición de Cuentas
4	Miércoles 25 de enero	Universidad Distrital	Oficina Quejas, Reclamos (Confirmar)	Reunión Comité Rendición de Cuentas
5	Lunes 30 de enero	Universidad Distrital	Auditorio Sabio Caldas	Socialización Nuevo Manual de Supervisión
6	Lunes 30 de enero	Universidad Distrital	Sala de Juntas Rectoría	Comité de Transparencia
7	Jueves 2 de febrero	Aduanilla de Paiba	Calle 13 # 31 75	Foro Sobre La Universidad y el Desarrollo Económico
8	Miércoles 8 de febrero	Aduanilla de Paiba		Inducción Sistema de Seguridad
9	Jueves 9 de febrero	Foro		Foro Idea de la Universidad



10	Viernes 10 de febrero	Foro		Foro Idea de la Universidad
11	Lunes 13 de febrero	Facultad Ingenieria		Socialización Rendición de Cuentas
12	Martes 14 de febrero	Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales		Socialización Rendición de Cuentas
13	Miércoles 15 de febrero	Facultad Tecnologica		Socialización Rendición de Cuentas
14	Jueves 16 de febrero	Facultad de Ciencias y Educación		Socialización Rendición de Cuentas
15	Viernes 17 de febrero	Facultad ASAB		Socialización Rendición de Cuentas
16	Lunes 20 de febrero	Súper CADE CAD		Socialización Rendición de Cuentas
17	Miércoles 22 de febrero	Sala de Juntas Rectoría		Datos Abiertos SIGUD
18	lunes 27 de febrero	Comité de Logística		Comité Logística
19	Martes 28 de Febrero	Universidad Distrital	Aduanilla de Paiba	Rendición de Cuentas
20	Miércoles 1 de Marzo	Auditorio Del Colegio Americano	Cra. 22 # 45 - 51	Socialización de la Política Institucional de Egresados
21	Miércoles 1 de Marzo	Veeduría	Planetario	Invitación a la Rendición de Cuentas de la Veeduría Distrital
22	Martes 7 de Marzo	Aula Barule Secretaria General	Cra. 8 10 65	Taller Políticas De Racionalización De Tramites
23	Jueves 9 de Marzo	Terraza Edificio Torre Administrativa		Rectoria Y Planeación
24	Lunes 13 de Marzo	Comité de Transparencia	Sala De Juntas Rectoria	Comité De Transparencia
25	Jueves 16 de Marzo	Aula Barulé Secretaria General-Alcaldía Mayor	Cra. 8 10 65	Red Distrital De Quejas
26	Jueves 16 de Marzo	Escuela Superior de Admón. Publica	CI 44 53 37	Taller De Racionalización SUIT
27	Viernes 24 de Marzo	Instalaciones de Compensar	CI 94 # 23 - 43 Salón 41, 42 Y 43	Conservatorio, Propuesta De Cambio Para La Lucha Contra La Corrupción
28	Viernes 31 de Marzo	Auditorio Ingenieria		Taller Socialización Video Institucional
29	Viernes 31 de Marzo	Centro Memoria Antiguo Cementerio	Cra. 19 B # 24 - 86	"Lanzamiento del Programa Incentivos Transformación" – Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas , La Paz y la Conciliación
30	Viernes 31 de Marzo	Aduanilla De Paiba		Socialización Del Proyecto De Gestión Documental y Reuniones Grupales Con Dependencias



Figura 17. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales



Figura 18. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales



Figura 19. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB



Figura 20. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB



Figura 21. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias Educación

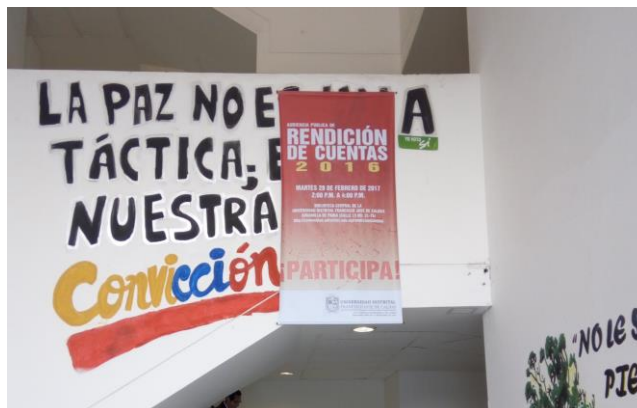


Figura 22. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias Educación



Figura 23. Socialización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ingeniería



Figura 24. Pendón Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ingeniería.



Figura 25. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Artes ASAB



Figura 26. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ciencias y Educación



Figura 27 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Ingeniería



Figura 28 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Facultad de Tecnológica



Figura 29. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 Sede Aduanilla de Paiba

4.5. Acciones de mejora

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó cinco (05) acciones de mejora con diferentes proyectos curriculares de pregrado y posgrado y unidades académico-administrativas, con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, así mismo la gestión interna, a continuación se mencionan las actividades realizadas:

Tabla 14 Acciones de mejora realizadas durante el primer trimestre de 2017.

Table with 5 columns: N°, DEPENDENCIA, FACULTAD, FECHA DE REALIZACIÓN, and OBJETIVO. It lists three specific actions taken by the university.



4	Maestría Industrial - Ciencias de la Información y Comunicaciones	Ing. - INGENIERIA	27-feb-17	Acción mejoramiento atención y servicio a la ciudadanía
5	Proyecto Curricular LEBEI	CIENCIAS Y EDUCACIÓN	16-feb-17	Seguimiento queja contra docente Paola Murillo Serrano

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

5. Informe Resultados de Evaluación de Jornada de AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 De La Universidad Distrital Francisco José de Caldas

La Oficina de Quejas , Reclamos y Atención al Ciudadano, en su calidad de miembro activo del Comité de Logística del proceso y conscientes de la responsabilidad y compromiso que tenemos los servidores públicos de informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión Institucional, apoyó permanentemente todas la iniciativas de la Audiencia, así:

5.1. Resultados preguntas formuladas por los asistentes a través de los diferentes canales

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, tuvo lugar en la Sede Aduanilla de Paiba el 28 de febrero de 2017, se obtuvo un total de noventa y tres (93) preguntas, las cuales se cargaron en el Sistema Distrital de Quejas, y Solución –SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. dando cumplimiento a la directriz dada por la Veeduría Distrital a través de la Circular 009 del 26 de mayo de 2016 en el cual se solicita el cumplimiento del numeral 3 del Decreto Distrital 371 de 2010. En este orden, las peticiones unas vez seleccionadas fueron registradas y asignadas a las dependencias competentes el día viernes 03 de marzo de 2017 a través del aplicativo, la Oficina de Quejas, Reclamos Atención al Ciudadano de acuerdo a las funciones otorgadas por la Resolución Rectoral 551 de 2012, hará seguimiento a las mismas, con el fin de garantizar una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. A continuación se enlistan las preguntas formuladas por los asistentes por los diferentes canales, con su respectivo número de radicado en el aplicativo SDQS:

Tabla 15 Preguntas de ciudadanos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

PREGUNTA	ASUNTO	SDQS
1	¿Por qué no se ve una coherencia entre la evaluación docente de un semestre y la contratación de profesores en el siguiente?	432812017



2	¿A qué se debe la mala organización en la gestión de horarios y saberes sobre todo para las electivas intrínsecas?	432872017
3	¿Porqué a hora se le paga a los trabajadores de la universidad mensualmente y no quincenalmente?	432892017
4	¿Por qué algunas bicicletas si se pueden guardar en el parqueadero, si son estudiantes.	432912017
5	¿Por qué las bicicletas electricas las guardan en el ciclo parqueadero teniendo tan poco espacio para bicicletas de verdad?	432932017
6	¿Por qué no cumplen con el estatuto de que personas que perdieron materias, no los dejan ser monitores?	432962017
7	¿Por qué los administrativos no cumplen los horarios?	432992017
8	¿Cómo va ser el plan de estructura de la UD?	433022017
9	¿Cuáles son los entes que maneja la Universidad?	433062017
10	¿Por qué los equipos de la facultad de ingeniería se encuentran en la estado?	433092017
11	¿Qué sucedió con el Rector?	433132017
12	¿Cómo piensan cubrir el déficit presupuestal de la Universidad?	433182017
13	¿Para las personas con discapacidad auditiva se ha planteado algún programa para su estudio?	433192017
14	¿Cuál es la situación actual de la facultad de Bosa?	433232017
15	¿Los recursos se invierten equitativamente en todas las sedes?	433282017
16	¿Qué facultades y como está el planteamiento de la nueva sede de Bosa?	433302017
17	¿Qué planes educativos ofrece la universidad para los guardas de seguridad?	433322017
18	¿Cuánto tiempo hay que seguir esperando para iniciar la remodelación del edificio Suarez Copete?	433362017.
19	¿En qué se invirtieron los recursos del año pasado?	433372017
20	¿Cómo se intervinieron los recursos de la Universidad Distrital?	433402017
21	¿Cómo los estudiantes sabemos cuál es el uso que se le da a las recursos públicos de la Universidad?	433462017
22	¿En qué se invierten los recursos de la Universidad Distrital?	433502017
23	La sede de ingeniería será reubicada en Bosa?	433552017
24	¿Por qué no facilitan parqueadero de motos, carros y bicicletas en la Facultad de ingeniería?	433622017
25	¿Considera pertinente la posible re ubicación de estudiantes, por asilamiento?	433692017



26	¿Qué se ha hecho para mejorar y/o ampliar la planta física de la universidad?	433752017
27	¿Qué pasa con los recursos recibidos? No se ven mejoras en infraestructura y plantas de docentes?	433812017
28	¿Por qué razón el Doct. Carlos Javier Mosquera y su equipo se empeñaron en mantenerse en cargos y arriesgar la gobernabilidad de la institución?	SE CONTESTÓ EN PUBLICO
29	¿Por qué no se ven las inversiones en implementos de alta calidad en los laboratorios?	433862017
30	¿Qué paso con los 40 mil millones de hueco en la sede de Bosa?	433882017
31	¿Por qué la inscripción de materias se realiza de forma tan poco ordenada y favoreciendo a algunos pocos?	433912017
32	¿Qué inversiones se tienen previstos, con la entrada en funcionamiento de la sede de Bosa?	433952017
33	¿Cómo piensan resolver la problemática de la falta de espacio físico en la Universidad? Especialmente en ingeniería calle 40.	433972017
34	¿Por qué a un, siendo tan importante nuestro proyecto no somos todavía certificados como educación de alta calidad? (ingeniería eléctrica)	433992017
35	¿Cuál es el propósito de la división dentro de la Universidad?	446572017
36	¿Cuánto es el plazo mínimo para presentar el documento final de trabajo de grado sabiendo que el acuerdo 038 no especifica tiempo?	434052017
37	¿Por qué la ingeniería eléctrica en sus últimas materias no cuenta con variedad de docentes?	434082017
38	El paro "indefinido" del año 2016 realmente fue un tiempo de negociación por parte estudiantes, consejo?	434122017
39	¿Por qué se maneja horarios tan extenso? (sic)	CONTESTA RON EN PUBLICO
40	¿En qué fue invertida o a donde se fue el dinero de la remodelación de la sede central?	434182017
41	¿Por qué no hay suficientes parqueaderos para bicicletas?	434352017
42	¿Para cuándo el campus?	434452017
43	¿Quién toma la decisión del traslado?	434722017.
44	¿Qué va a suceder con la facultad de ingeniería con respecto a Bosa?	434782017
45	¿Por qué los laboratorios siempre tienen pocos materiales?	434872017



46	¿Por qué la Universidad gasta dinero en equipos que no nos dejan usar?	434902017
47	¿Cuánto presupuesto se destina al apoyo alimentario?	434942017
48	¿Por qué no abren cursos de programación avanzada?	434962017
49	¿Por qué todavía no remodelan el copete?	435022017
50	¿Cómo se procedería el cambio de Facultad de ingeniería? De hacerse efectivo el traslado sería a Bosa?	435072017
51	¿Por qué los horarios de los funcionarios de la coordinación en particular el de la secretaria y el coordinador lo imponen ellos como quieren sin atender a los que un funcionario público debe cumplir?	435092017
52	¿Por qué ingeniería eléctrica parece ser el único proyecto de ingeniería que no atiende estudiantes a los horarios correspondientes?	435122017
53	¿Los horarios de atención son tan reducidos con relación a como debe ser? Parece ser que depende de la disposición personal de la secretaria?	435162017
54	¿Cómo y qué tan seguido programan las monitorias o tutorías?	435202017
55	¿Qué haría para mejorar la convivencia de los estudiantes?	435222017
56	Recursos invertidos para la nueva sede de la universidad en Soacha, y eso afecta el valor de la matrícula para posgrados siguientes?	435252017
57	¿Cómo se están manejando los recursos para la infraestructura de la Facultad Ingeniería?	435282017
58	¿En qué dineros se invirtieron los recursos del año 2016-2017? (sic)	436372017
59	¿Qué sanción recibe la Universidad si no realiza la rendición de cuentas?	436432017
60	¿Cuál es el proceso de contratación de los docentes de la Universidad?	436462017
61	¿Qué presupuesto invierte la Universidad para cada estudiante?	436492017
62	¿Los contratistas no podemos acceder a alguna beca de estudios por parte de la Universidad Distrital?	436532017
63	¿Por qué no consideran consolidar todas las facultades en un mismo campus ayudando de una manera distinta a las localidades?	436562017
64	¿Por qué los procesos administrativos son tan lentos y mal diseñados?	436612017
65	¿Por qué sede administrativa no se trasladó a la aduanilla?	436672017



66	¿Porqué la facultad no hace algo para ayudar a los estudiantes que se transportan en moto?	436692017
67	¿Cómo se administró la plata de la Universidad el año pasado?	436732017
68	¿Qué se va a hacer con el lote que hay en la Aduanilla de Paiba?	436772017
69	¿Por qué se crean nuevas sedes y no se mejoran las existentes?	436832017
70	¿Cómo se va hacer el traslado a la sede en Bosa?	436862017
71	¿Qué solución se tiene para hacinamiento en la Facultad de ingeniería?	436902017
72	¿Siendo tan significativa la inversión al pago alimentario por qué están de mala calidad?	436942017
73	Los recursos para mejorar la infraestructura?	436972017
74	Desde hace algún tiempo, se estaba tomando en cuenta el traslado de los administrativos a la sede Aduanilla de Paiba para permitir más espacios a los estudiantes de ingeniería se realizara dicha idea?	437022017
75	¿En detalle, cuál fue la inversión por facultad en el apoyo a las investigaciones de los programas de posgrados de la universidad?	437062017
76	¿Qué tan factibles son las mejoras a la planta física como el wifi y los baños?	437082017
77	¿Por qué los estudiantes de la sede de ingeniería siguen sin asientos espacios verdes?	437182017
78	¿Por qué no se ha dado una solución a las fallas en cóndor en procesos de inscripción de materias?	437212017
79	¿Cuál fueron los lineamientos principales para poder amortiguar el déficit presupuestal de la institución? 2. ¿Cuál fue la principal fuente de financiación de la institución?	437252017
80	¿Cuál fue el programa al que más se le asignaron recursos y cuál fue el motivo de ello?	437332017
81	¿Qué requisitos tiene la universidad para contratar a profesores o personal administrativo?	437362017
82	¿Con qué parámetros y requerimientos se evaluó la universidad distrital para estar acreditada institucionalmente de alta calidad?	437472017
83	Los grupos de investigación recibieron apoyo económico por parte de la universidad?	437492017
84	¿Por qué la contratación es tan demorada en laboratorios?	437532017.



85	¿Por qué a estas instancias del semestre a un hay docentes sin asignar?	437562017
86	¿Quién maneja los recursos económicos de la universidad?	437612017
87	¿Qué pasa con los recursos recibidos?	437642017
88	¿Por qué hay pocos espacios para parqueadero de ciclas?	437672017
89	¿Por qué los administrativos no cumplen los horarios?	437682017
90	el bienestar universitario realiza convenios con universidades nacionales e internacionales para participar en actividades deportivas o lúdicas?	437712017
91	¿Qué paso con el problema de la cooperativa en la sede tecnológica?	437732017
92	¿Por qué no nos colaboran en cuanto a papelería, cinta papel, esferos, impresoras entre otros materiales para nuestro trabajo en Bienestar Institucional Facultad Tecnológica?	437772017
93	No se ven mejoras en infraestructura y plantas de docentes?	437782017

5.2. Resultados de registro del número y nombre de los asistentes a la audiencia pública rendición de cuentas 2016

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Calda, se celebró el 28 de febrero de 2017 y el Comité de Logística de Rendición de Cuentas reconociendo la particularidad de la Institución, la cual se compone por sedes y cinco (5) Facultades distribuidas en toda la capital, dispuso en los auditorios de la Facultad de Ingeniería, Tecnológica, Ciencias y Educación y salón de docentes de la Facultad de Artes ASAB proyectores en vivo del evento con el fin de lograr una participación masiva en la mayoría de Facultades, así las cosas se registraron un total de 415 personas de las cuales: El 28,19% (117) personas vieron la transmisión vía *streaming* en la Facultad de Ciencias y Educación; el 27,95% (116) ciudadanos en la Facultad de Ingeniería, el 23,37% (97) personas en la Sede Aduanilla de Paiba; el 13,25%(55) ciudadanos en la Facultad Tecnológica y por último 7,23%(30) ciudadanos en la Facultad de Artes ASAB.

Tabla 16 Resultados de asistencia en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 por punto de atención

UBICACIÓN	N° personas (#)	N° personas (%)
Facultad de Artes ASAB	30	7,23%
Facultad de Ciencias y Educación	117	28,19%
Facultad de Ingeniería	116	27,95%
Facultad Tecnológica	55	13,25%
Sede Aduanilla de Paiba	97	23,37%
TOTAL GENERAL	415	100,00%



¿Desde qué lugar verá la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016?

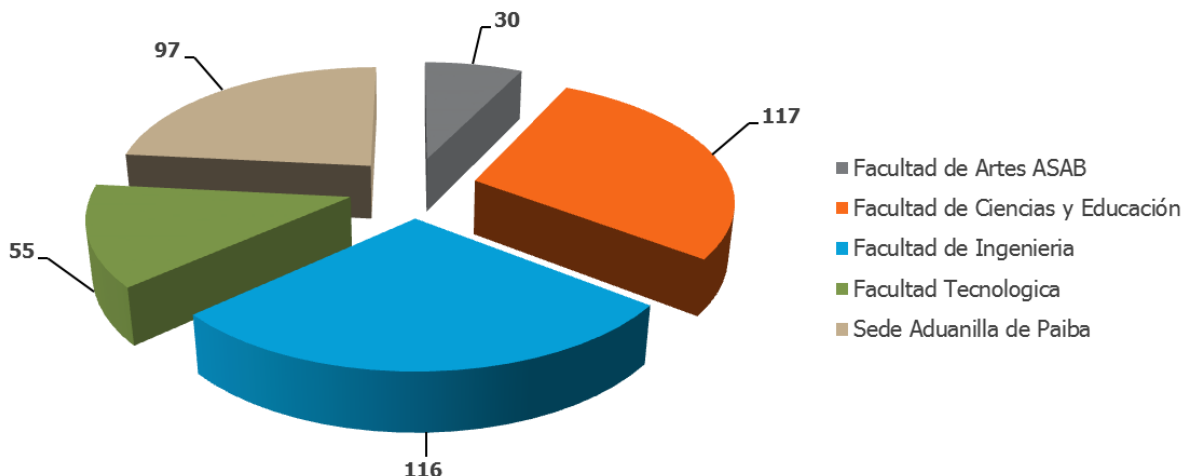


Figura 30 Resultado a pregunta ¿Desde qué lugar verá la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016?

De otro lado, el 65.52% (266) de los asistentes fueron estudiantes, seguido de 24.38% (99) fueron administrativos (funcionarios de planta, provisionales y contratistas), 6.65% (27) docentes y 3.45% (14) indicaron “otros” asistentes, entre los que se encuentran ciudadanos, funcionarios de la Secretaria de Hacienda, administrativos de la Universidad Nacional, delegado del Concejal Venus Albeiro Silva, Delegado del Concejal Jorge Torres, Periodistas, Representantes de Organización de Sociedad Civil, Veedor Distrital Doctor Jaime Torres, entre otros.

Tabla 17 Resultado al vínculo de los participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

VINCULO	Nº personas (#)	Nº personas (%)
Estudiante	266	65,52%
Administrativo	99	24,38%
Docente	27	6,65%
Otros	14	3,45%
TOTAL GENERAL	406	100,00%

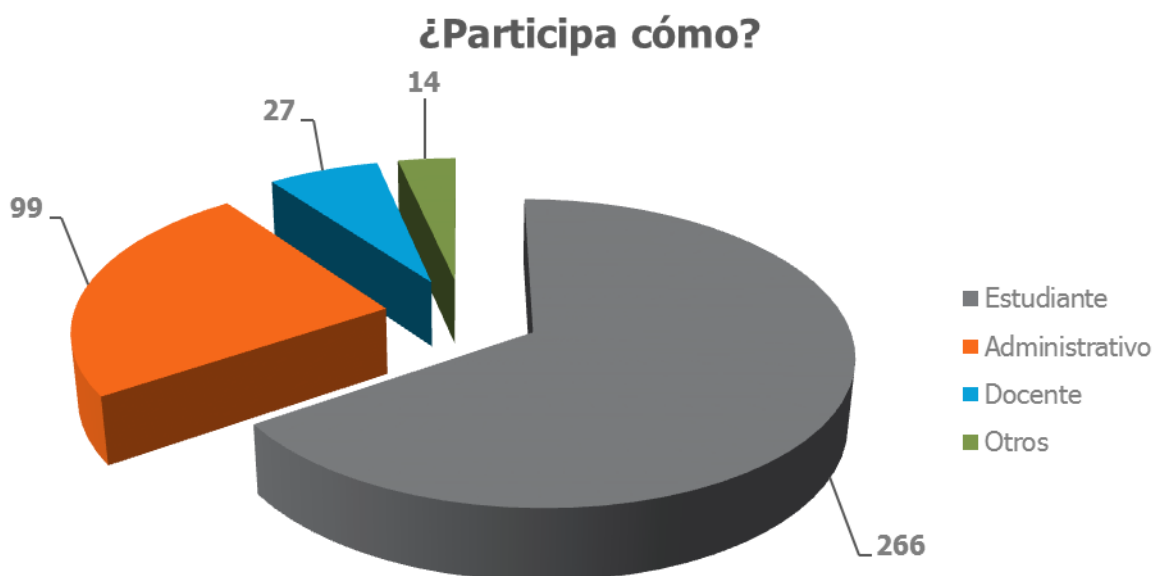


Figura 31 Resultado al vínculo de los participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

5.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

Se tabularon un total de 114 encuestas aplicadas a los asistentes que participaron personalmente de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por medio de la cual se pretende evaluar aspectos relacionados con la logística y manejo técnico tratado durante el evento, la presente encuesta fue realizada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, por medio digital online, con ayuda de tablet's, conectadas en tiempo real a una plataforma *online*.

Las preguntas con sus respectivos resultados se muestran a continuación:

1. ¿Por cuál medio se enteró del evento “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016”?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Publicación en la web (PWI) | <input type="radio"/> Redes sociales |
| <input type="radio"/> Invitación directa | <input type="radio"/> Emisora LAUD |
| <input type="radio"/> Stiker | <input type="radio"/> Correo electrónico |
| <input type="radio"/> Pendón publicitario | <input type="radio"/> Otro. |

Tabla 18. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral uno (1)

Resultados Pregunta 1.		
Opciones	N° personas (#)	N° personas (%)



Invitación directa	46	43,40%
Publicación en la web (PWI)	15	14,15%
Stiker	14	13,21%
Pendón publicitario	9	8,49%
Emisora LAUD	9	8,49%
Otro	5	4,72%
Redes sociales	4	3,77%
Correo electrónico	4	3,77%
Total general	106	100,00%

1. ¿Por cuál medio se enteró del evento “Audience Pública de Rendición de Cuentas 2016”?

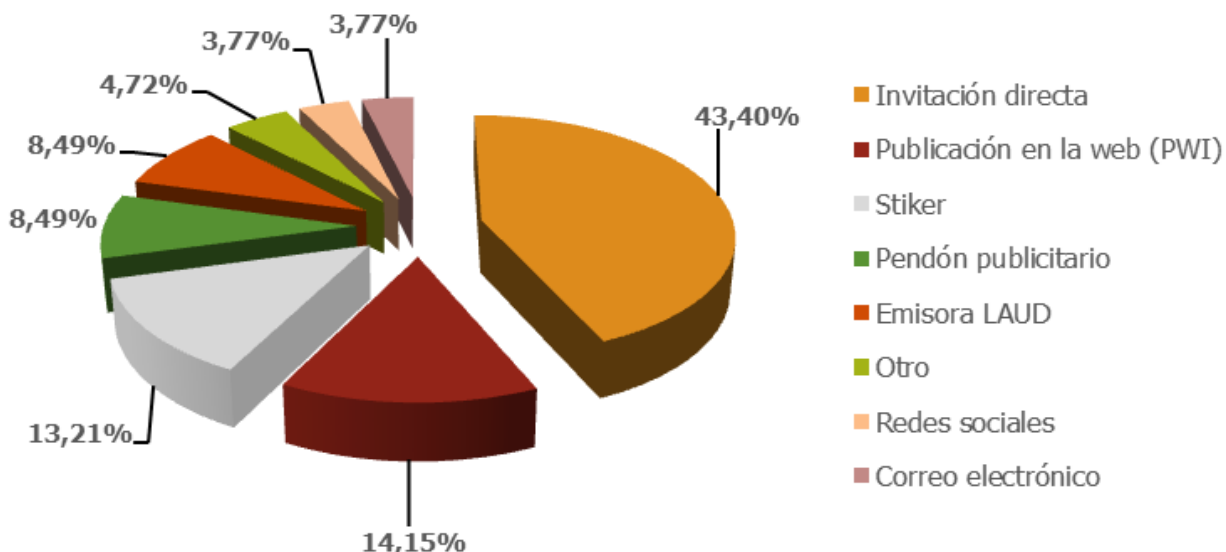


Figura 32 Resultados obtenidos en la pregunta uno.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 92.98% (106) de los asistentes que respondieron esta pregunta de los cuales: El 43.40% (46) de los asistentes se enteraron del evento por invitación directa, seguido del 14.15% (15) a través de la información publicada en la Página Web Institucional (PWI), el 13,21% (14) conocieron del evento por medio de los Stikers publicitarios del evento de rendición, 8.49% (9) conocieron del evento a través de la Emisora LaUD, seguido de 4.72% (5) que se enteraron por otros medios como clases, RED RITA y otros. Por último, es importante mencionar que ocho (8) asistentes conocieron el evento a través de redes sociales y correo electrónico.

2. Vínculo con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Estudiante

Administrativo



Docente
 Otro

Ciudadano

Tabla 19. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral dos (2)

Resultados Pregunta 2.		
Opciones	N° personas (#)	N° personas (%)
Estudiante	41	37,61%
Administrativo	47	43,12%
Ciudadano	9	8,26%
Docente	6	5,50%
Otro	6	5,50%
Total general	113	100,00%

2. Vínculo con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

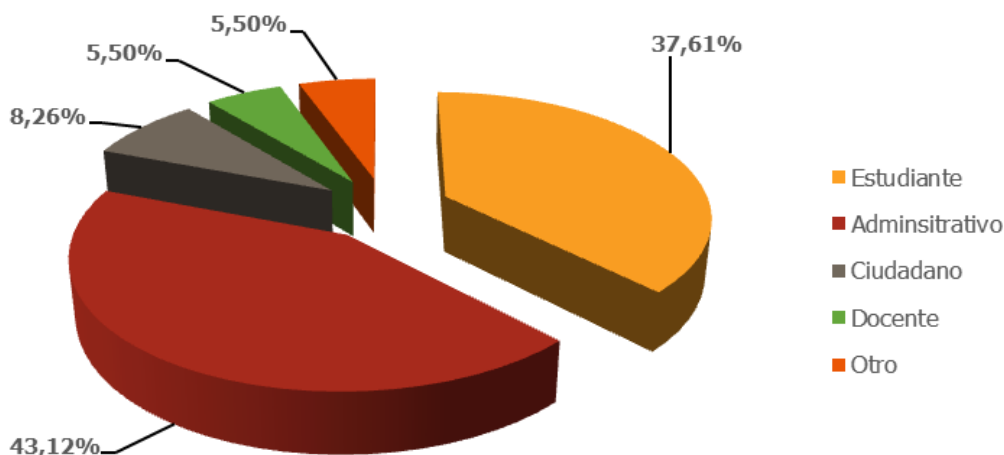


Figura 33 Resultados obtenidos en la pregunta dos.

El 43,12% (47) de los asistentes que respondieron la encuesta, indicaron que son del cuerpo administrativo de la Universidad (funcionarios de planta, provisionales y/o contratistas), seguido de 37,61% (41) asistentes indicaron que son estudiantes, posteriormente ciudadanos con 8.26% (9). Por último seis (6 – 5.50%) ciudadanos indicaron que son docentes y seis (6) indicaron que son otros como: asesore Secretaria de Educación Distrital, Organización de la Sociedad Civil, egresado, proveedor, ingeniero Circuito Cerrado, entre otros.

3. La explicación sobre el procedimiento de participación en la audiencia pública fue:

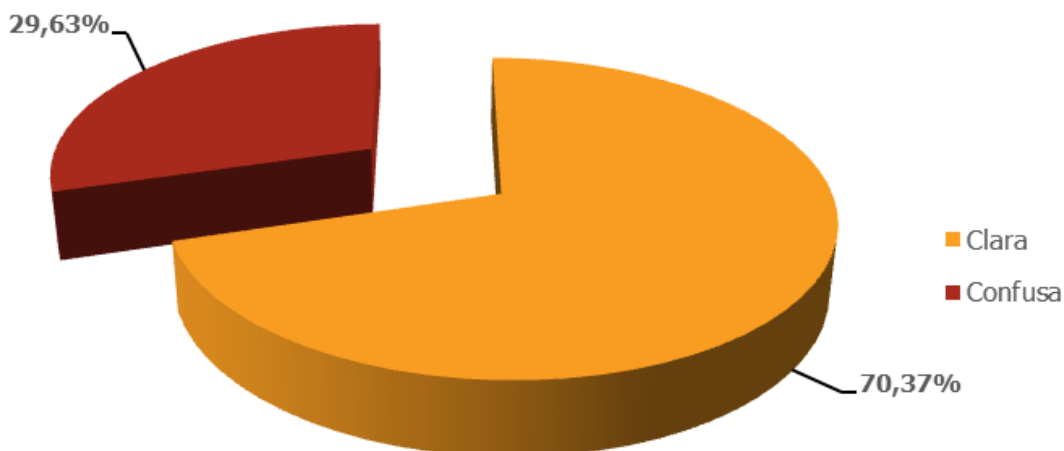
Clara

Confusa

**Tabla 20.** Resultados obtenidos a la pregunta del numeral tres (3)

Resultados Pregunta 3.		
Opciones	N° personas (#)	N° personas (%)
Clara	76	70,37%
Confusa	32	29,63%
Total general	108	100,00%

3. La explicación sobre el procedimiento de participación en la audiencia pública fue:

**Figura 34** Resultados obtenidos a la pregunta del numeral tres (3)

El 70,37% (76) de los asistentes que realizaron la encuesta de percepción de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas indicaron que la explicación sobre el procedimiento de participación en la audiencia pública fue clara, el restante (29.63% - 32) indicaron que fue confuso. Si bien más del 70% de los asistentes dan un balance positivo, se pretenderá en la siguiente audiencia pública como estrategia de alistamiento hacer más énfasis en la caracterización de ciudadanos para incrementar la participación.

4. La explicación de los temas presentados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016, fueron expuestos:

- Profunda Moderadamente profunda
 Superficial

Tabla 21. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cuatro (4)

Resultados Pregunta 4.		
Opciones	N° personas (#)	N° personas (%)



Moderadamente profunda	62	56.88%
Profunda	36	33.028%
Superficial	11	10.09%
Total general	109	100.00%

4. La explicación de los temas presentados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016, fueron expuestos:

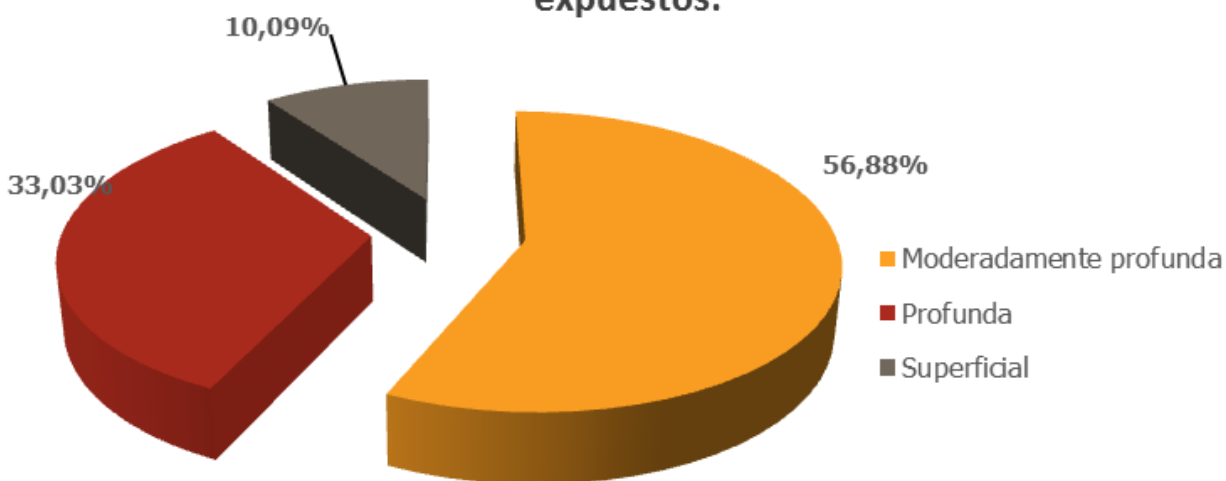


Figura 35 Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cuatro (4)

Más de la mitad de los asistentes consideraron que la presentación de los temas fueron expuestos de una manera moderadamente profunda (56.88% - 62), cerca del 33.03% (36) consideraron que fueron expuestos de manera profunda y el 10,09% de los asistentes la consideraron superficial; de acuerdo a los datos anteriormente mencionados y relacionados con los resultados obtenidos en el año anterior, es gratificante ver una mejoría respecto a este indicador, ya que el menor porcentaje considero que los temas expuestos fueron presentados de manera superficial.

5. En términos generales, la audiencia pública de rendición de cuentas, fue:

- Excelente
- Sobresaliente
- Buena
- Aceptable
- Deficiente

Tabla 22. Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cinco (5)

Resultados Pregunta 5.		
Opciones	N° personas (#)	N° personas (%)
Buena	41	37,61%
Sobresaliente	32	29,36%
Excelente	20	18,35%
Aceptable	14	12,84%
Deficiente	2	1,83%



Total general	114	100,00%
---------------	-----	---------

5. En términos generales, la audiencia pública de rendición de cuentas, fue:

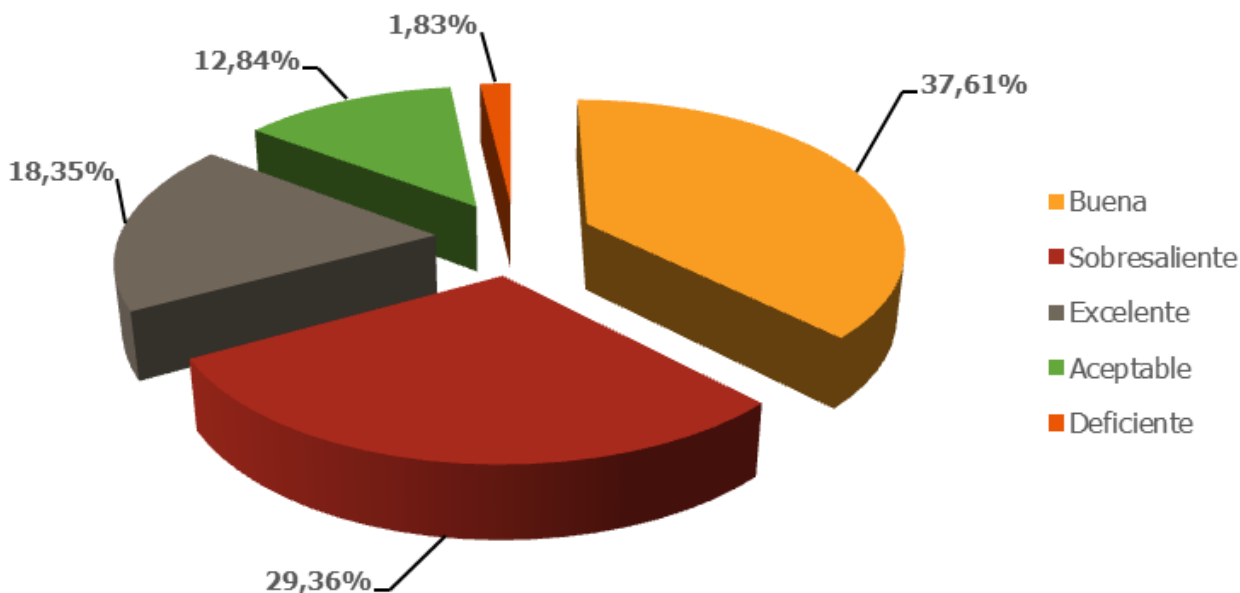


Figura 36 Resultados obtenidos a la pregunta del numeral cinco (5).

De acuerdo a los resultados obtenidos el 37.61% (41) de los asistentes que en términos generales la Audiencia pública de Rendición de Cuentas 2016 fue buena, el 29,36% (32) considera que la rendición de cuentas fue sobresaliente. Los datos anteriores fueron los más significativos, sin embargo es importante mencionar que cerca del 18.35% (20) considera que la audiencia pública de rendición de cuentas tuvo balances excelentes en su gestión, es para nosotros un gran insumo esta información ya que se tuvo un incremento de 7.35 puntos porcentuales respecto a los resultados obtenidos en el año anterior.

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 durante el primer trimestre del 2017, 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 1051 ciudadanos, de los cuales: 875 (83.25%) calificaron el servicio como excelente, 171 (16.27%) ciudadanos calificaron el servicio brindado como bueno, 5 (0.48%) ciudadanos calificaron el servicio brindado como regular y ninguno (0%) como malo.

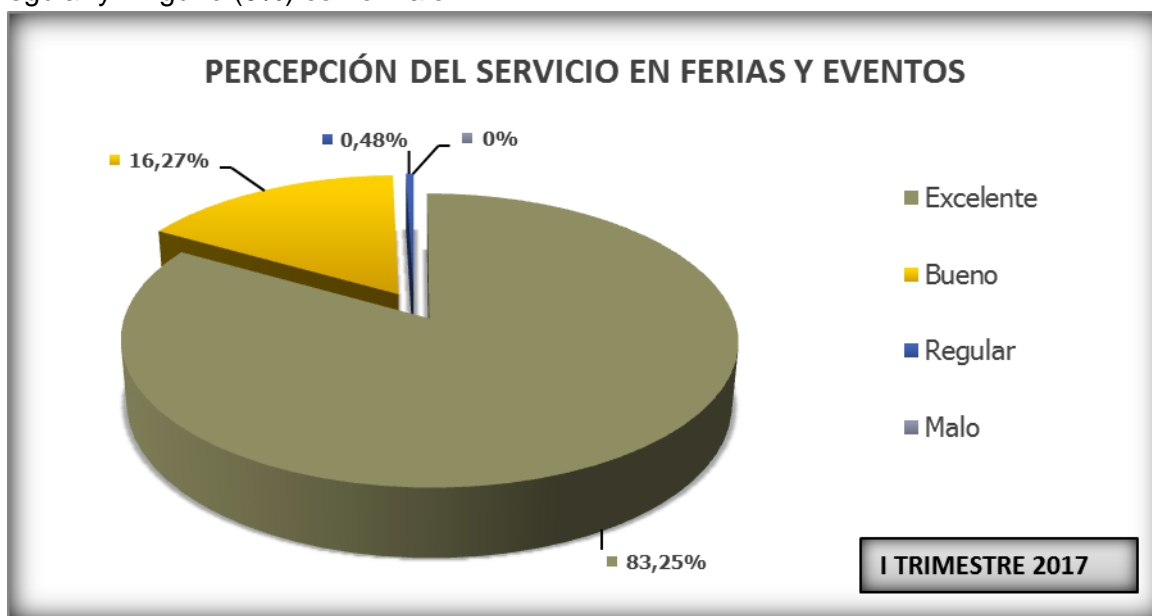


Figura 37 Percepción del Servicio en Ferias y Eventos
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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, para lo cual se remite mensualmente el Certificado de Confiabilidad a la Sistema Distrital de Servicios a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Dando cumplimiento a los numerales 3 y 4 del artículo tercero del Decreto Distrital No. 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 de control”, y la Circular Conjunta No. 006 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de



la Universidad Distrital Francisco José de Caldas publica en la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital el informe de gestión mensual de PQRS.

Actualmente, en la página <<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>> la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene actualmente en la guía de trámites y servicios un total de siete (07) trámites y quince (15) servicios u otros procedimientos administrativos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siendo unificado con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-.

8. 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 primer trimestre del año 2017, se realizaron un total de 80 soportes a usuarios funcionarios, de los cuales 26 fueron atendidos presencialmente y 48 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 23). Durante el mes de marzo se recibieron las mayores solicitudes de soporte a los usuarios funcionarios con un total de 33 seguido del trimestre IV con 54 soportes.

Tabla 23 Soporte a usuarios funcionarios del SDQS

SOPORTE A FUNCIONARIOS USUARIOS DEL SDQS				
MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	CORREO	TOTAL
ENERO	4	13	0	17
FEBRERO	8	16	6	30
MARZO	14	19	0	33
TOTAL TRIMESTRE	26	48	6	80

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

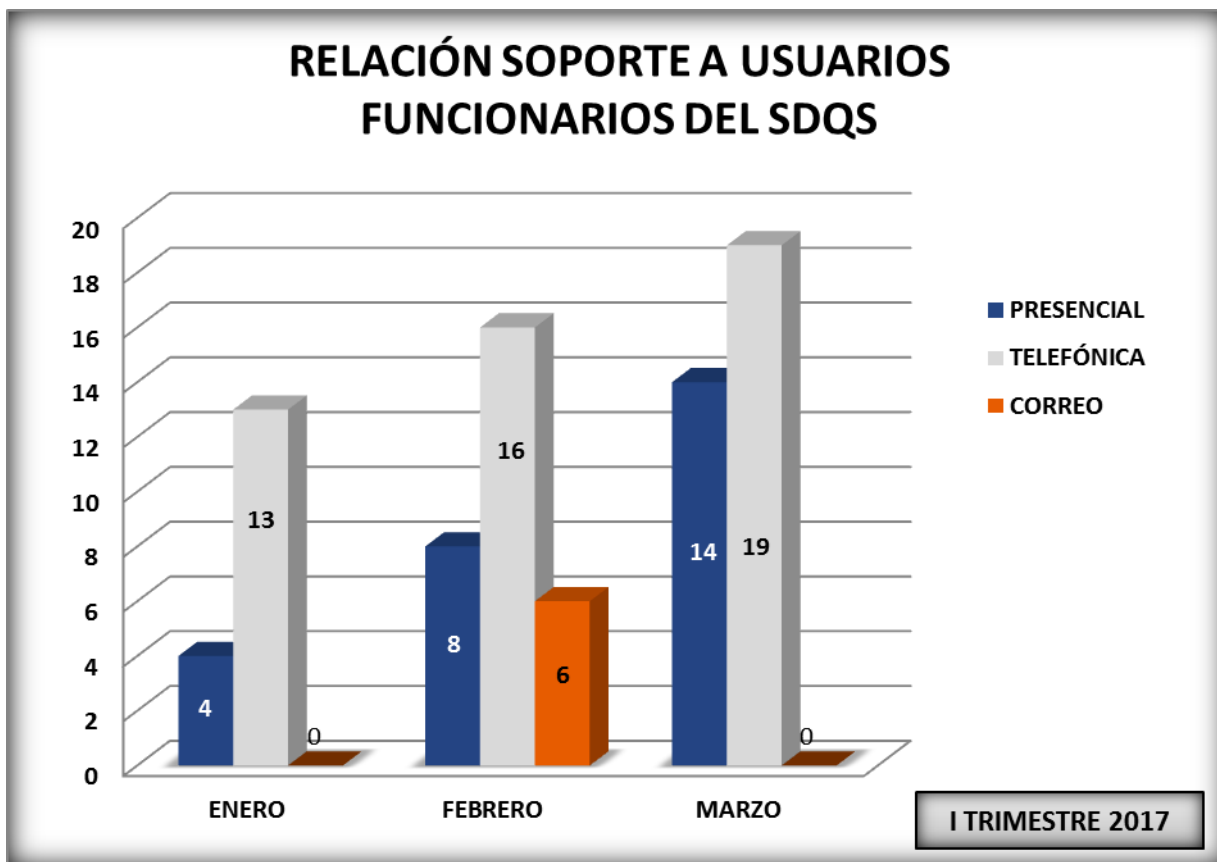


Figura 38 Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **CONCLUSIONES**



- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano resalta la importancia que se viene generando con la participación de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, en el fortalecimiento de la gestión institucional a través de ésta dependencia; de ello da cuenta el éxito que ha tenido el uso del aplicativo SDQS, en esta herramienta el usuario puede hacer el registro de la denuncia y hacer el seguimiento por línea o por cualquier medio de comunicación el que prefiera.
- El incremento día a día de la interacción de los usuarios a través del sistema, resultado que han ido en subida, en donde para el primer trimestre del año 2017 se recibieron 3142 peticiones distribuidas de las siguiente manera: en Enero: Febrero y Marzo:
- Se pudo establecer la buena percepción y la confianza por parte de la ciudadanía de un servicio de atención al ciudadano con enfoque de calidad, en cuanto, a: la mejora de las expectativas de relaciones con el ciudadano, aumento de credibilidad y confianza con respuestas ágiles que satisfacen las necesidades de la comunidad y los ciudadanos en general, la generación de la transparencia en el seguimiento y el control en los distintos estamentos, la interacción participativa ciudadano-entidad en donde se aprueben o desaprueban las peticiones pero con responsabilidad, coherencia, claridad, etc.

• RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Alta Dirección, destinar recursos para impulsar la innovación y la modernización de los espacios de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía.
- Así mismo, que se aprueben los elementos y espacios necesarios para el cumplimiento del buen funcionamiento de la Oficina y puntos de atención, dado que aún no tenemos la identidad publicitaria requerida (Chaquetas, chalecos, folletos, instructivos, refrigerios, transporte, viáticos, etc.)
- Se presentan obstáculos para la participación a nivel regional y nacional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina, dado se dificulta en materia legal garantizar la asistencia de contratistas, situación que impide cumplir con las metas propuestas.