



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: Cuarto

Año: 2013

Elaborado por: Ingeniera Diana Lorena Sánchez O.P.S. Abogada María Carolina Córdoba Vega O.P.S.	Aprobado por: Doctora Nancy A. Mayor Gutiérrez		
Contratistas	Cargo: Jefe Oficina Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 16 de diciembre de 2013	Fecha de Aprobación: 16 de diciembre de 2013		
Procesos Relacionados: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 34	Versión: 01	Informe de Gestión



En el marco de la responsabilidad de atender los diferentes requerimientos, elevados no solo por la Comunidad Universitaria, sino por la ciudadanía en general, brindando a la administración el apoyo requerido para cumplir con el compromiso y la responsabilidad social que tiene la Universidad ante el Distrito y ante la sociedad, soportado en la transformación de la cultura organizacional, que conlleve a una mejora significativa de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a continuación presenta el informe correspondiente a las actividades desarrolladas durante el cuarto trimestre del año en curso.

Lo anterior, considerando lo siguiente:

1. Según lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley No. 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 Ley No. 190 de 1995, el Decreto No. 2232 de 1995 y Estatuto Anticorrupción Ley No. 1474 de 2011, establecen que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad;
3. La Universidad Distrital, mediante Acuerdo No. 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos;
4. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la Directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior expidió el Acuerdo No. 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 No.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.
5. Mediante Resolución Reglamentaria No. 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 Interadministrativo No. 1-403-2003 el cual finalizó y se suscribió el Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 del 5 de octubre de 2012, mediante el cual la Universidad se compromete a aunar esfuerzos entre a Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la universidad Distrital en forma oportuna eficiente y eficaz a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de la RED CADE



administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

6. A través de Resolución No. 551 de 2012, la Rectoría expide el reglamento interno de trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual deroga la Resolución de Rectoría No. 309 de 2010.
7. Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley No. 190 de 1995, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley No. 1437 de 2011, Estatuto Anticorrupción Ley No. 1474 de 2011, Decreto No. 2232 de 1995, Acuerdos No. 011 de 1995 y No. 05 de 2002, del Consejo Superior y Resoluciones No. 551 de 2012 y No. 016 de 2004, emitida por la Rectoría.
8. Según la normatividad, antes indicada, la dependencia desarrolla las siguientes actividades:
 - a. Radicar, recibir y dar trámite a las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, que sean puesta en su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara al ciudadano y debe 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, siendo centro de información para los ciudadanos sobre temas Misionales de la Universidad;
 - c. Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, así como también las principales recomendaciones y sugerencias, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la Entidad, a través del 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 a través de la Línea gratuita de la entidad, vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el correo electrónico de la dependencia.

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, las solicitudes de información y las peticiones entre autoridades, 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 las 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 las 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.

b. 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.



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

La oficina, actuando como centro de atención para los ciudadanos, informa sobre los siguientes temas de la entidad:

- Organización;
- Misión;
- Funciones, procesos y procedimientos;
- Normatividad interna;
- Estructura y funciones generales del Estado.

Ante lo cual, 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. 2212100-365-2012 de 2012, suscrito con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual tiene por objeto garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Distrital en forma oportuna, eficiente y eficaz, a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acuden regularmente a los puntos de la RED CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano; 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 No. 494 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Estas ferias reúnen 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.



Para este trimestre se han presentado algunas variaciones con respecto a la agenda originalmente propuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, debido a que el Señor Alcalde ha decidido realizar traslados de despacho a diferentes localidades.

La Atención al Ciudadano, integrante 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 requiera de forma particular como, la Oficina Principal ubicada en el cuarto piso de la torre administrativa, puntos de atención de la Universidad ubicados en la Red CADE 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 puntos de atención de la RED CADE de la Universidad ubicados en el SuperCADE-CAD y el CADE Candelaria;
 - *Canal Virtual*, se refiere principalmente al PWI, 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.
- d. 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 macroproceso de Apoyo, Servicio al Ciudadano, macroproceso 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, es decir, 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 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).

- e. 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.

Considerando además, que el editor utilizado permite crear vínculos directos al PWI, 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 PWI 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.

Con relación a la información contenida en el PWI, esta oficina se ha encargado de la revisión de contenidos e información presentada a los ciudadanos en este portal; es de anotarse que a la fecha está pendiente la notificación a cada uno de los encargados de cada enlace del PWI que presente inconsistencias con la información, para su verificación y corrección, en aras de garantizar que la información presentada al público sea fiable.

De 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.

- f. 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 <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdqsbogota/>

- g. 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 tal fin, 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**, donde 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 que se encuentra publicado en el PWI, con la dirección <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/contactenos> o por el Portal de Bogotá, por medio del hipervínculo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdqsbogota/>.



- **CONSOLIDADO TRÁMITES CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRIMESTRE IV - 2013	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS							
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO
OCTUBRE	1	4	12	0	1	0	2	18
NOVIEMBRE	7	5	6	0	0	0	2	13
DICIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	7
TOTAL	9	9	18	0	1	0	4	38

TRIMESTRE IV - 2013	TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA				
	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E-MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD- CAD y CADE CANDELARIA	LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCAD- CAD y CADE CANDELARIA	FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS
OCTUBRE	55	24	211	74	3161
NOVIEMBRE	33	16	95	89	143
DICIEMBRE	9	2	16	5	0
TOTAL	97	42	322	168	3304

- **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.

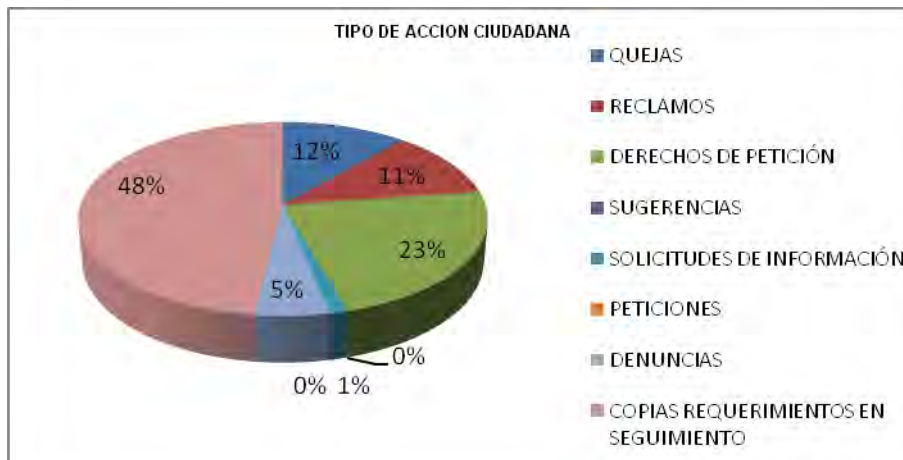
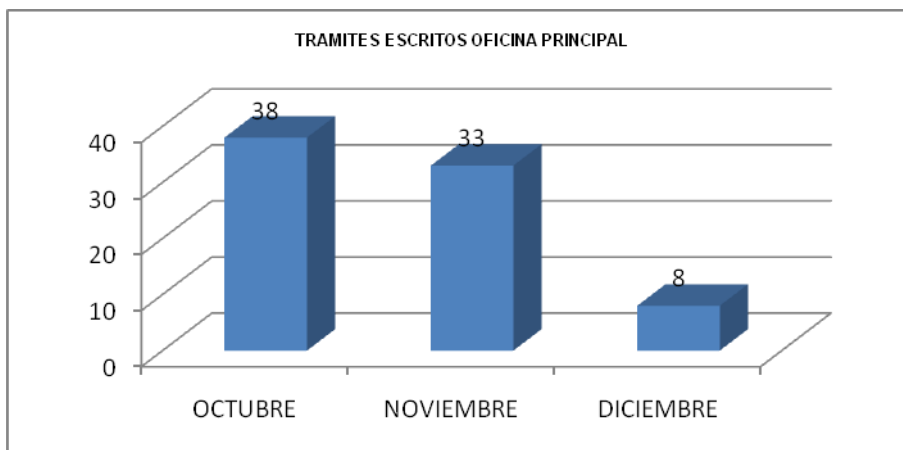
De cada uno de los trámites escritos o acciones ciudadanas, se adelanta su respectivo registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se diligencia el correspondiente formato de control denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por la dependencia y las respuestas emitidas por los competentes. (Anexo 3)



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 CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRIMESTRE IV - 2013	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	
OCTUBRE	1	4	12	0	1	0	2	18	38
NOVIEMBRE	7	5	6	0	0	0	2	13	33
DICIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	7	8
TOTAL	9	9	18	0	1	0	4	38	79





Para el cuarto trimestre del año en curso, el seguimiento a las copias de los requerimientos elevados ante competentes correspondió a un 48%, frente al cual esta jefatura en desarrollo de sus funciones realizó seguimiento a las respuestas dadas por las diferentes dependencias, en procura de tener oportunidad y calidad en las respuestas. De las demás acciones ciudadanas escritas, tramitadas por la jefatura, tenemos que los reclamos representaron un 11%, del total de requerimientos recibidos, estos debido a fallas del servicio administrativo y académico, el 12% correspondió 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 23% corresponde a: Derechos de Petición 23%, Solicitudes de información 1% y Sugerencias 0%.

Del total de acciones ciudadanas recibidas para trámite por esta jefatura (sin tener en cuenta copias en seguimiento), quedaron pendientes de respuesta definitiva el 12%, lo cual corresponde a 0 acciones que están pendientes de respuesta y 5 acciones que tiene una respuesta parcial, los cuales están dentro de los términos de respuesta. De otra parte, de los requerimientos recibidos fueron cerrados 36, desistidos 1 y están en seguimiento 5.

En términos de tiempos en los cuales se están atendiendo los requerimientos, tenemos un indicador de oportunidad que nos muestra un resultado de 7.7 días por trámite, lo cual nos indica que, estamos atendiendo los requerimientos dentro de los tiempos establecidos para ello y a su vez estamos cumpliendo con uno de nuestros objetivos en la gestión de las acciones ciudadanas, como lo es dar respuesta a las acciones ciudadanas dentro de los 15 días hábiles establecidos por la Ley.

Sí bien es cierto, nuestro indicador de oportunidad esta dentro de los términos establecidos, se hace un llamado a las diferentes dependencias, para seguir trabajando de tal forma que se mantenga el indicador de oportunidad en este punto o reducirlo, toda vez que esto genera confianza en los ciudadanos y posicionamos en la mente de ellos el cumplimiento de la responsabilidad social de la institución en cuanto a la participación ciudadana.

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 (Anexo 2) y el seguimiento a las copias de solicitudes (Anexo 3).

**• CASOS RELEVANTES (CRÍTICOS O RECURRENTES) Y RECOMENDACIONES**

En cuanto a los trámites escritos fueron radicados durante el trimestre, 41 acciones ciudadanas de diversa índole, destacándose las siguientes, para que sean consideradas por los competentes en el tema y se tomen las medidas pertinentes.

1. Faltas del servicio administrativo. Atención al Ciudadano.

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 1437 de 2011, 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 No. 551 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", 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.

2. Fallas del servicio administrativo. Trámites Administrativos

Se presentaron reclamos relacionados con diferentes trámites y solicitudes elevados ante diferentes dependencias, ante lo cual se ofició a las respectivas jefaturas, quienes dieron a conocer los motivos por los cuales se presentaron los inconvenientes y cuando fue procedente se tomaron las acciones a que hubo lugar con el fin atender la reclamación y de mitigar la presencia de los mismos.

Sobre el caso, se recomienda revisar los procedimientos para viabilizar la minimización de tiempos para los trámites con el fin de no dar alargar los tiempos de solicitud toda vez que a la larga estos son los que crean la inconformidad por parte de los usuarios. De otra parte se sugiere, hacer claridad a los ciudadanos involucrados acerca del trámite, con el fin de que se tengan en cuenta los lineamientos establecidos para el trámite solicitado y evitar en lo posible reclamaciones al respecto.

3. Fallas del servicio administrativos. ILUD.

En el transcurso de este cuarto trimestre, se recibieron múltiples derechos de petición relacionados con solicitudes de copia de contratos y certificaciones de trabajo de contratistas que prestaron sus servicios al Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital.

Se tramitaron las distintas acciones ciudadanas ante el ILUD, quien es la dependencia encargada de dar respuesta y tramite a las peticiones relacionadas.

4. Presuntos inconvenientes con Docentes - Faltas Docente: Se elevaron quejas, con ocasión al presunto trato irrespetuoso hacia alumnos y docentes de la Universidad así como reclamos de algunos estudiantes con respecto a las notas digitadas por los docentes en el sistema Córdor.

Ante lo cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ofició a los respectivos proyectos curriculares y Decanaturas a las cuales pertenecen los docentes involucrados en el conflicto presentado, con el fin que de ser el caso se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias si a ellas hubiere lugar, de conformidad con el Acuerdo 011 de 2002 o de ser el caso, informar a esta dependencia las acciones tomadas, frente a las acciones ciudadanas presentadas por la comunidad universitaria o los estudiantes.

Se sugiere a la comunidad universitaria y a los estudiantes, 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.

- **COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO**

Durante el trimestre fueron recibidas ochenta y cuatro (38) 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 cinco de ellas en trámite para verificar la respuesta correspondiente y dos en seguimiento para respuesta definitiva. (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 parciales, 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 551 de 2012.

1. Fallas de servicio administrativo. Situación con el ciudadano ALEXANDER PAREJA GIRALDO

En el transcurso del cuarto trimestre se presentaron múltiples reclamaciones por parte del ciudadano ALEXANDER PAREJA GIRALDO, quien en sus peticiones efectúa múltiples solicitudes al Consejo Superior Universitario, Recursos Humanos, Rectoría, Secretaría General y Oficina Asesora de Control Interno.

Debido al volumen de solicitudes, genera traumatismos en el proceso de respuesta de cada una de sus peticiones.

Las dependencias anteriormente nombradas, están enteradas de todas y cada una de las peticiones efectuadas por el ciudadano.

- **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.

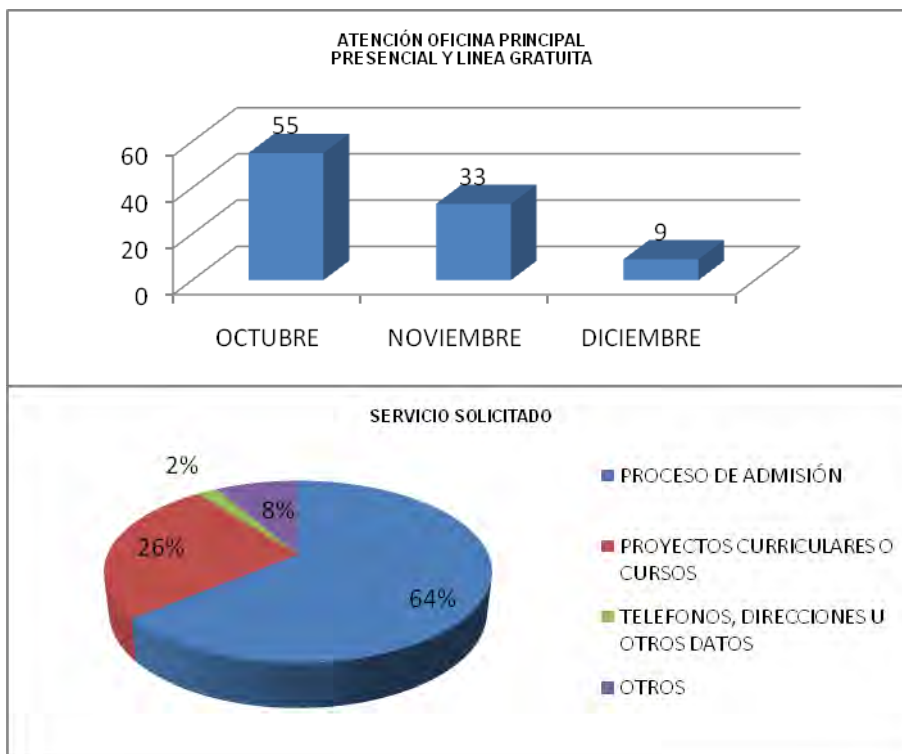
Por otra parte, toda entidad pública debe contar con una línea telefónica gratuita de atención ciudadana, que para el caso de la Universidad, se encuentra a cargo de esta dependencia en la oficina principal.

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, 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) CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRAMITES VERBALES - LÍNEA GRATUITA					
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
OCTUBRE	49	6	0	0	55
NOVIEMBRE	9	17	0	7	33
DICIEMBRE	4	2	2	1	9
TOTAL TRIMESTRE	62	25	2	8	97



- De acuerdo con la gráfica, las consultas se relacionaron en su mayoría, con información sobre el proceso de admisión correspondiente al cuarto semestre del año 2013, requisitos, procedimiento, etc., estas representaron el 64% de los requerimientos, un 26% se relacionó con otros temas, como lo son procedimientos para solicitar certificados de estudios, copias de actas de grado, sabanas de notas, cancelación de semestre, procedimiento para instaurar acciones ciudadanas, entre otros, el 2% correspondió a 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- y la Academia Luis A. Calvo -ALAC-, y el 8% 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, denuncias, reclamos, peticiones, sugerencias o solicitudes de información sobre la misión y servicios que presta la Universidad.

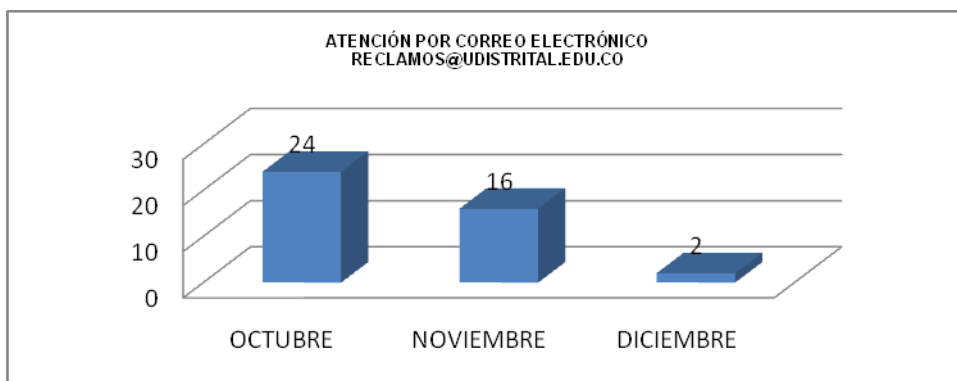


Si se trata de acciones ciudadanas (en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, denuncias o sugerencias) estos pasan a ser parte del registro de trámites escritos (Anexo 1), de tal manera que, en la relación de correo electrónico, se registran aquellos mensajes que tienen que ver sólo con solicitudes de información, que se responden de forma directa, por el mismo medio, considerando que la dependencia cuenta con la información requerida como 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRAMITES CORREO ELECTRÓNICO					
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
OCTUBRE	18	3	1	2	24
NOVIEMBRE	13	1	0	2	16
DICIEMBRE	1	0	0	1	2
TOTAL TRIMESTRE	32	4	1	5	42





El 12% de las solicitudes realizadas por los ciudadanos estuvieron relacionadas con diferentes inquietudes de información sobre, certificados de notas y estudios, registro de asignaturas, valores pecuniarios. Con un 76% se encuentra solicitudes de información acerca del proceso de admisión, para ingreso de estudiantes al segundo semestre del año 2013, con inquietudes sobre el procedimiento, requisitos, fechas, horario de atención etc. El 10% de estas solicitudes correspondieron acerca de los programas académicos de pregrado, posgrados y cursos de extensión ofrecidos por las distintas facultades de la Universidad y el restante 2% de las solicitudes correspondieron a solicitudes de información de datos tipo directorio.

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 2212100-365-2012 DE OCTUBRE DE 2012.**

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.

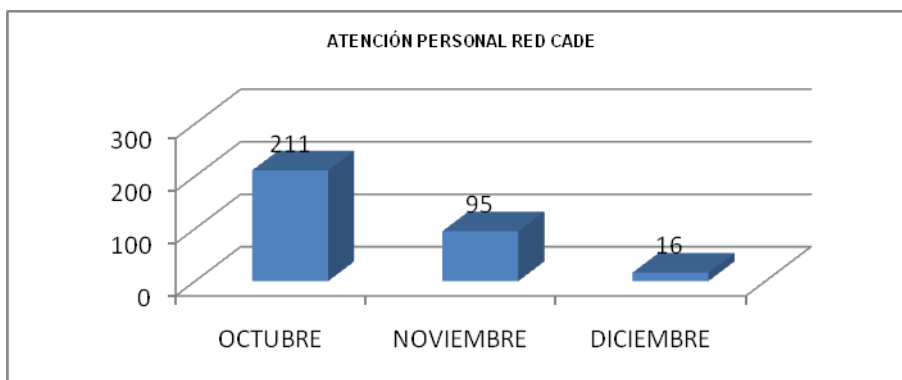
Son precisamente los ciudadanos, la razón de ser de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que para complementar su labor, coordina desde el 16 de febrero de 2004, un módulo de atención ubicado en el SuperCADE-CAD y desde el 30 de Noviembre de 2011, otro módulo ubicado en el CADE Candelaria, en donde se presta atención personal y telefónica, dando cumplimiento al Convenio No.2212100-365-2012, suscrito entre la Universidad Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Distrital en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acuden regularmente a los puntos de la RED CADE administrados



por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

- **ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL PUNTOS RED CADE (SuperCADE-CAD y CADE Candelaria) CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRAMITES VERBALES - PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	
OCTUBRE	131	80	0	0	0	0	0	0	211
NOVIEMBRE	15	80	0	0	0	0	0	0	95
DICIEMBRE	22	9	0	0	1	0	0	0	32
TOTAL TRIMESTRE	168	169	0	0	1	0	0	0	338
	337		0		1		0		



Se observa en la gráfica que un 99% de las solicitudes realizadas en los puntos de la RED CADE, corresponden a información acerca del proceso de admisión de la



Universidad, para ingreso en el segundo semestre del año 2013, 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, Un 1%, correspondió a solicitudes de 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.), y por ultimo un 0% con otros temas. Se detalla la relación de atención en Anexo 6 y Anexo 10.

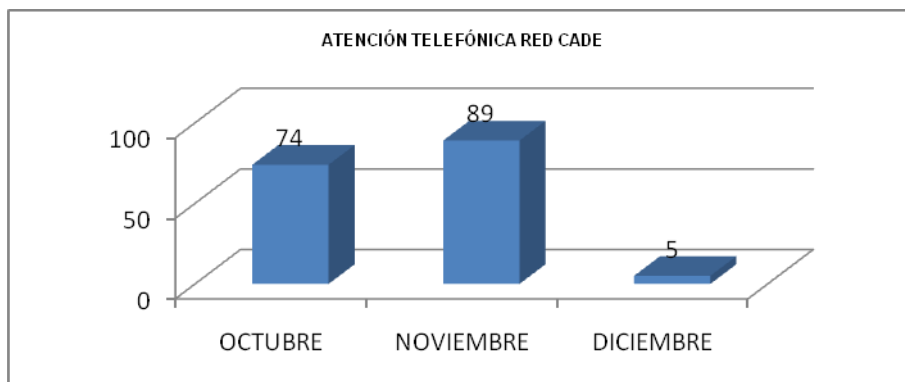
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 2212100-365-2012.**

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 y en el CADE Candelaria se tiene la línea 7181354, a través de las cuales se brinda atención a la ciudadanía que lo requiera.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS RED CADE (SuperCADE-CAD y CADE Candelaria) CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

TRAMITES VERBALES - LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	
OCTUBRE	24	49	13	0	10	1	0	0	97
NOVIEMBRE	24	49	7	0	8	1	0	0	89
DICIEMBRE	0	0	0	0	5	0	0	0	5
TOTAL TRIMESTRE	48	98	20	0	23	2	0	0	191
	146		20		25		0		



El 11% de las solicitudes de información 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 76% 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, un 13% estuvieron relacionadas con solicitudes de datos de contacto de las dependencias administrativas y académicas de la Universidad, y el 0% de las solicitudes restantes, fueron sobre otros temas como procedimiento para elevar una acción ciudadana, 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.



Es de anotar, que debido a decisiones del despacho de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la programación enviada a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano fue modificada, en función de los traslado de despacho de la Alcaldía a diferentes localidades del distrito.

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, así como también acerca del proceso de admisiones a los diferentes programas, 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 cuarto trimestre de este año la Alcaldía Mayor de Bogotá envió cronograma para este año relacionado con las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano, por lo cual, mensualmente a partir de mayo de 2013, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, remite la programación para cada feria.

OCTUBRE	230
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL ATENCIONES EN FERIAS DISTRITALES EN EL TRIMESTRE	230

- **FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS**

La dependencia gestionó lo pertinente para lograr la participación de la Universidad en el evento Expoestudiantes Nacional 2013, evento organizado por Aviatour Campus, que permite a las entidades educativas promover sus programas ante un público específico, estudiantes de colegios de grados once y décimo, que se realizó en Corferias, del 16 al 19 de Octubre de 2013, al cual asistieron aproximadamente 47.431 personas, de las cuales el 92% correspondieron a estudiantes de grado 11, como lo informó el Director General de Expoestudiantes.

El stand de la Universidad, fue atendido por personal de esta dependencia, quienes brindaron información a cada uno de los ciudadanos que se acercaron al mismo, con relación a los programas tanto de educación formal como no formal, ofrecidos por cada una de las facultades, así como también en gran medida acerca del proceso de admisiones de la Universidad. En este evento se registraron 2901 atenciones, vale la pena aclarar que esta cifra es solo una parte de la ciudadanía que se acercó al stand de la Universidad, teniendo en cuenta que por la magnitud del evento y la demanda que tiene la Institución el nivel de visita fue mayor.



Dada la experiencia adquirida en la participación de este evento, el cual cada vez tiene más reconocimiento por parte de las diferentes instituciones de educación básica y media, así como también de los estudiantes de grados once y del público en general, en atención al despliegue de radio y prensa del evento, se debe tener en cuenta por parte de la Universidad la adopción de medidas y estrategias para lograr un mejor posicionamiento de la imagen institucional, en este evento como por ejemplo, desarrollar plegables informativos institucionales que permitan brindar una información más completa y agradable para los interesados, acerca de los diferentes programas de la Universidad, así como también invertir recursos que permitan mejorar el diseño del stand.

En este cuarto trimestre del año, se participó en la Feria Universitaria organizada por el Colegio Restrepo Millán, la Universidad Nacional, y la Alcaldía de Soacha, de acuerdo con invitación realizada a la Universidad, en las cuales la atención se resume en el siguiente cuadro.

- **ATENCIÓN PRESENCIAL FERIAS UNIVERSITARIAS CUARTO TRIMESTRE DE 2013**

OCTUBRE	2931
NOVIEMBRE	143
DICIEMBRE	0
TOTAL ATENCIONES EN FERIAS UNIVERSITARIAS EN EL TRIMESTRE	3074

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 ingresadas por



el Sistema de Quejas y Soluciones del Distrito, a través del vínculo en el portal oficial de Bogotá <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdq.s>.

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 No. 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 No. 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.*”, la Directiva No. 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*”, y a la Circular No. 51 de 2007 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre “*Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.*”

Esta jefatura tiene a cargo esta designación por parte de la Rectoría de la Universidad, mediante Oficio No. 1135 de 5 de abril 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.

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 Institución. Efectuando 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.

Con relación a 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la normatividad interna y externa relacionada con atención al ciudadano, 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 esta información va 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 actualizada 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 cuarto trimestre, se continuó el proceso de actualización de la herramienta, estando pendiente la notificación por escrito a las dependencias competentes de la validación de la información que reposa en esta jefatura, las cuales se enviarán por correo electrónico.

Es de anotar que este proceso es extenso en el tiempo, debido a la revisión manual de cada hipervínculo que conforma el PWI, y la posterior notificación a cada dependencia encargada sobre las inconsistencias presentadas dado el caso.

El personal de la dependencia, dentro del proceso de actualización realizó contacto permanente con las dependencias, por vía telefónica y correo electrónico, con el fin de verificar y actualizar la información, de lo cual se tiene reporte de cada una de las actuaciones realizadas para lograr la respuesta por parte de las dependencias, así como de la actualización como tal, en el cuadro de control diseñado para tal fin, y el cual hace parte del subproceso de Atención al Ciudadano, según el modelo de Operación de la Universidad, el cual se adjunta como anexo, al presente informe.



% DE AVANCES POR PREGRADOS Y POSGRADOS

		Cantidad Proyectos	
PREGRADOS		41	
%	100	Enviados	
%	100	Confirmación de recibidos	
%	0	No han confirmado	
%	0	No responden	
%	100	Respuestas	
%	100	Respuestas con pensum Pregrados	
%	0	Respuestas sin pensum Pregrados	
%	N/A	Respuestas con pensum Posgrados	
%	N/A	Respuestas sin pensum Posgrados	
%	0	No han respondido	
%	TOTAL	100	%

		Cantidad Proyectos	
POSGRADOS		33	
%	100	Enviados	
%	100	Confirmación de recibidos	
%	0	No han confirmado	
%	0	No responden	
%	100	Respuestas	
%	N/A	Respuestas con pensum Pregrados	
%	N/A	Respuestas sin pensum Pregrados	
%	97,06	Respuestas con pensum Posgrados	
%	0	Respuestas sin pensum Posgrados	
%	0	No han respondido	
%	TOTAL	97,06	%

En el cuadro anterior, se evidencia el avance con el reporte de la información y su consecución, en cuanto a pregrados y posgrados.

Una vez las dependencias reportaron la información, se procedió a realizar la actualización y organización de la misma en la herramienta, la cual se encuentra en un porcentaje de avance del 100%, en cuanto a pregrados y posgrados.

En cuanto a la información de Educación No Formal, a la fecha la herramienta se encuentra actualizada en un 100%, que corresponden a las cinco Unidades de Extensión y a dos Institutos.

Dado lo anterior, la Guía de Servicios se encuentra actualizada en cuanto a educación no formal en un 100%.

Por otro lado, la herramienta Directorio, la cual nos apoya la atención a los ciudadanos a través de todos los canales, y además es conocida y utilizada por las diferentes dependencias académicas y administrativas, se actualizó de acuerdo con los datos reportados por las diferentes dependencias, quedando actualizado en un 100%.



- **CONFRONTACIÓN INFORMACIÓN GUÍA DE SERVICIOS, DIRECTORIO E INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL PWI**

El PWI 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 PWI soporta el cumplimiento por parte de la Universidad con el 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 PWI 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 2012, procurando que la información que se publique en el PWI sea veraz y oportuna de modo que sirva como apoyo a los ciudadanos que la consultan.

La oficina, actuando como centro de atención para los ciudadanos, informa sobre los siguientes temas de la entidad y la información suministrada en el Portal Institucional.

Se verifica toda la información contenida en el PWI, de cada una de las dependencias y Facultades, lo anterior se realizó en base a la revisión de las siguientes variables:

- Organización;
- Redacción
- Misión;
- Visión
- Plan de acción
- Funciones, procesos y procedimientos;
- Normatividad;
- Registro SNIES
- Fechas de Inscripción
- Encargados (coordinadores)
- Enlaces rotos
- Estructura y funciones generales del Estado.
- Plan de Estudios



- Entre Otras.

En el cuarto trimestre de 2013, se continuó con la actualización de la página Web, por medio de la revisión virtual enlace por enlace, lo que lleva a la revisión, y anotación de cada una de las observaciones, para esta revisión se encontró que muchas rutas habían sido eliminadas, dándole paso a la creación de nuevas direcciones dentro del Portal, lo cual refleja un total de 2189 rutas, llevando al avance de revisión del 100% de la información registrada en la página.

Posteriormente se proyectaron los oficios a cada una de los encargados de las distintas rutas que se ejecutan en la Página Web de la Universidad (PWI), gracias a esas revisiones se enviaron a través del correo de la dependencia (reclamos@udistrital.edu.co), un total de 76 Oficios, Logrando el 100% de envío de los mismos .

Se sugirió a cada dependencia desarrollar actividades tendientes a disminuir la insatisfacción de los usuarios, en cuanto a la consulta de la información, así como también, mejorar la imagen que mostramos a los ciudadanos a través del desarrollo de nuestras labores, y damos cumplimiento a las políticas institucionales de responsabilidad social.

- **ACTIVIDADES SERVICIO AL CIUDADANO – REUNIÓN VEEDURÍA 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, en este cuarto trimestre se han realizaron reuniones en los meses de octubre y noviembre del presente año; con el objeto de trabajar en pro del mejoramiento del servicio al ciudadano, cultura ciudadana y plan anticorrupción.

- **PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO**

Para dar cumplimiento a la Ley No. 962 de 2005 y a la Circular No. 078 de 2009, del Departamento Administrativo del Servicio Civil, y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 en su artículo 75, la Universidad encomendó a esta oficina y a la Oficina de la Red de Datos UDNET, como administradoras y promotoras de contenidos en el Portal del Estado Colombiano, por lo cual las jefaturas han realizado las gestiones



necesarias para el cumplimiento de esta ley, realizando la publicación de los trámites de la Universidad en el Portal del Estado Colombiano.

Se solicito ante la Vicerrectoria Académica de la Universidad la relación de los proyectos curriculares de Posgrado de la Universidad Distrital, así mismo se solicitó ante esta dependencia información sobre el acto administrativo correspondiente al trámite de grados para pregrados y posgrados.

Se gestionó ante el Departamento Administrativo Nacional de Planeación (DAFP) una charla sobre Política Anti trámites para ser dictada en el marco del Primer Seminario Institucional de Gestión Digital, en dicha conferencia, se recalcó ante la comunidad Universitaria, la importancia de racionalizar y cargar a la plataforma SUIT 3, los trámites de la Universidad.

• **ACTIVIDADES MACROPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Como líder del macroproceso Servicio al Ciudadano, durante este trimestre se envió oficio a las Decanaturas y Dependencias Administrativas de la Universidad solicitud sobre la socialización de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012, Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Para tal fin, se desarrollan actividades de divulgación en todas las Facultades de la Universidad Distrital con el fin de mitigar riesgos en el macroproceso de servicio al ciudadano.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano también solicito a la División de Recursos Físicos la socialización del protocolo de atención al ciudadano con los integrantes del servicio de vigilancia que laboran en las distintas instalaciones de la Universidad.

Se realizo la socialización por medio del correo electrónico institucional a los estudiantes nuevos de las distintas facultades de la Universidad, enviando información relacionada con los derechos, deberes y canales de comunicación con la Universidad.

Es de anotar que, esta Oficina ha recibido felicitaciones en su actuación frente a las diversas acciones ciudadanas de las cuales ha tenido conocimiento y ha tramitado, remitiendo por competencia a las diversas dependencias encargadas, o brindando solución a través de su despacho.



De otra parte, se apoyó a los estudiantes de Ingeniería Industrial que desarrollan su proyecto de grado en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Control, con la actualización de la documentación relacionada con el Proceso de Servicio al Ciudadano, revisando toda la documentación: caracterización, procedimientos, formatos, así mismo se efectuaron correcciones con respecto a la normatividad aplicada a cada uno de los documentos.

Se remitieron oficios a la Oficina Asesora de Planeación indicando las correcciones a realizar dentro de los documentos y posteriormente se envió un oficio indicando la aprobación de los documentos del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Durante el cuarto trimestre de 2013, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en colaboración del Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación de Calidad, tramitó la consecución de 1000 Bolígrafos, 1000 cartillas y 2 porta pendones, con el fin de fortalecer el servicio ofrecido a los ciudadanos.

- **LEY ANTICORRUPCIÓN**

Esta jefatura en atención a lo establecido en la Ley No. 1474 de 2011, ha venido desarrollando actividades de apoyo a la Universidad, en el tema de lucha contra la corrupción, dentro de las cuales se encuentra la impresión de plegables y afiches informativos de una estrategia de lucha contra la corrupción en la Universidad, los cuales fueron diseñados de manera conjunta con Publicaciones. De la misma forma, con el apoyo de la Oficina Red de Datos UDNET.

De otra parte, esta jefatura ha venido prestado el apoyo a la Oficina Asesora de Planeación y Control, en el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley No. 1474 de 2011 y el Decreto No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley antes referida.

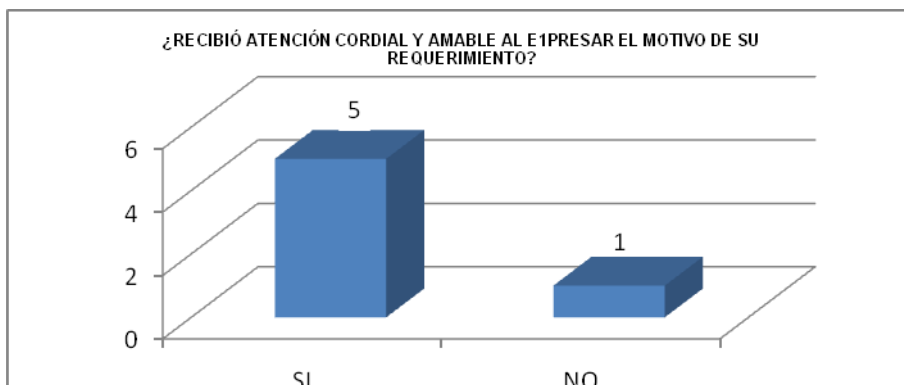
- **ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Durante este cuarto trimestre del año 2013, se continuó 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 y a través del PWI. 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

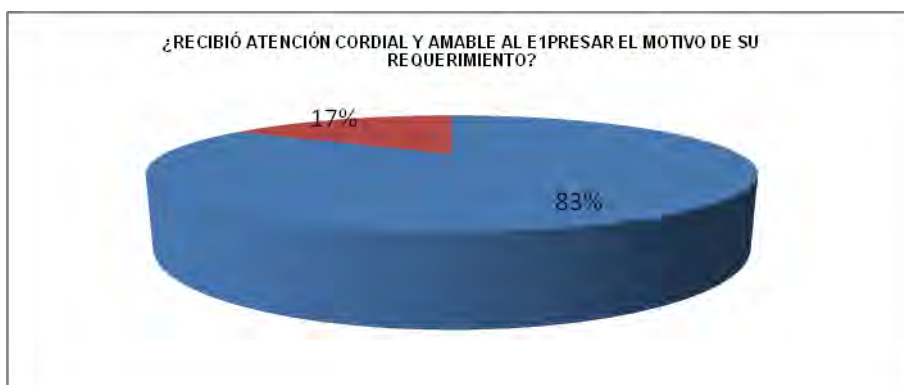


confiabilidad que reflejen las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio.

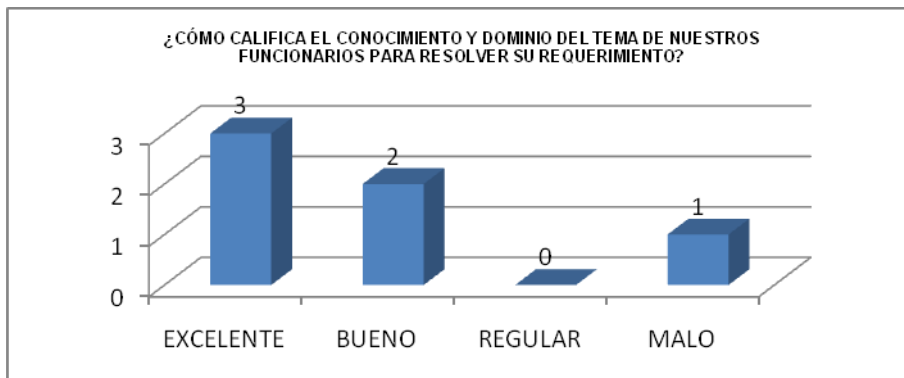
Dentro de lo que se observó frente a los diferentes criterios se refleja a continuación:



TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	SI	NO
6	5	1
%	83,333333	16,666666



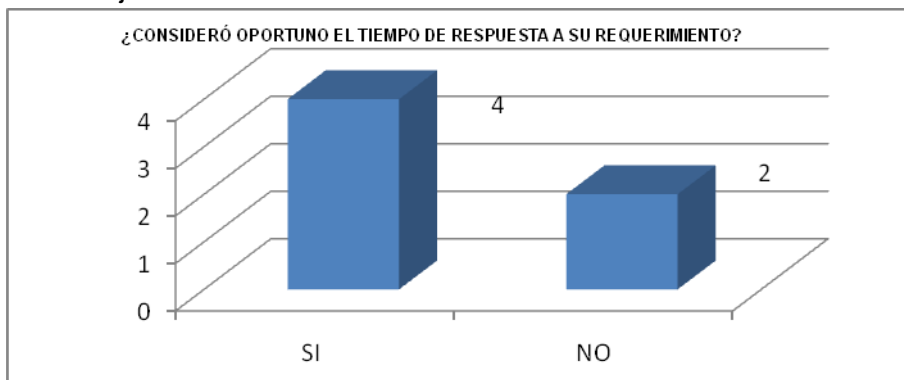
El nivel de atención y amabilidad de los funcionarios, en general cumplió con las expectativas en cuanto a calidad y calidez, el grado de satisfacción es de 83%



TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO OPINARON
6	3	2	0	1	0
%	50	33,33333333	0	16,66666667	0



El nivel de conocimiento de los funcionarios, en cuanto a los temas de la Universidad consultados por los ciudadanos que visitaron la institución fue bueno, el grado de satisfacción reflejado es del 83%



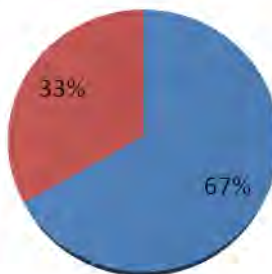


CONFORMES CON EL TIEMPO DE RESPUESTAS

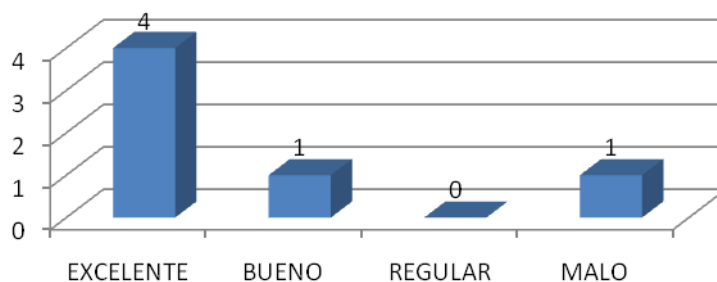
66,6666667

CONCLUSIÓN: El tiempo de respuesta, de las inquietudes y consultas de los ciudadanos por parte de los funcionarios, cumplió a satisfacción en un 67%

¿CONSIDERÓ OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO?



¿CÓMO VALORA EL NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS?



TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	EXCELENTE SERVICIO	BUEN SERVICIO	REGULAR SERVICIO	MAL SERVICIO	NO OPINARON
6	4	1	0	1	0

% BASADO EN LAS PERSONAS QUE OPINARON	% EXCELENTE SERVICIO	% BUEN SERVICIO	% REGULAR SERVICIO	% MAL SERVICIO
100	66,6666667	16,6666667	0	16,6666667



De lo anterior, se concluye que en general el 83% 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 17% 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 todas y cada una 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, mejorar 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 No. 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 No. 1437 de 2011), establece los derechos que tiene la ciudadanía para 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 No. 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 CADE-Candelaria
9. Atención Telefónica CADE-Candelaria
10. Atención Presencial Feria de Servicios y otros eventos
11. Control Revisión Guía de Servicios
12. Control Revisión Directorio
13. Directorio UD 2013