



**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 IV TRIMESTRE**

**Año 2016**

<b>Elaborado por:</b> Anagibeth Chocontá López	<b>Revisó y Aprobó:</b> Amparo Bautista Torres		
<b>Cargo:</b> Profesional CPS	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano		
<b>Fecha de elaboración:</b> 26/12/2016	<b>Fecha de Aprobación:</b> 28/12/2016		
<b>Procesos Relacionado:</b> Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	5
MARCO LEGAL .....	6
RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....	8
1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	8
2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención .....	10
3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos .....	17
4. Puntos de Atención Red CADE .....	17
5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre.....	20
6. AVANCES.....	21
6.1. Participación en eventos, ferias, visitas a facultades y/o capacitaciones..	21
6.1.1. Ferias Universitarias .....	22
6.2. Feria de Servicios SuperCADE Móvil .....	24
6.3. Visitas a Facultades.....	25
6.4. Medición de la percepción del servicio .....	27
6.5. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002.....	28
6.6. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.....	29
7. Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia.....	30
8. ACCIONES DE MEJORA Y CAPACITACIONES EN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	33
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41

**TABLA DE FIGURAS**

Figura 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, IV Trimestre 2016.....	10
Figura 2. Acciones Ciudadanas por Canal .....	13
Figura 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención .....	15
Figura 4. Acciones ciudadanas por tema de petición. ....	16
Figura 5. Atención Línea Telefónica Red CADE.....	18
Figura 6. Atenciones Presenciales Red CADE .....	19
Figura 7 Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre .....	20
Figura 8 Charlas De Orientación Profesional Colegio José Jaime Rojas .....	23
Figura 9 Feria De Oportunidades Académicas Y Laborales Colegio Distrital Rodrigo Arenas .....	23
Figura 10 Feria Universitaria Colegio Mixto Ciudadanos Del Futuro.....	24
Figura 11 Foro - Feria El Reto De La Educación Superior En La Construcción Del Nuevo Liderazgo Gobernación De Cundinamarca .....	24
Figura 12 Visita Al Centro Forjar Oportunidad Y Cambio Rafael Uribe Uribe De La Secretaria De Integración Social .....	24
Figura 13 Plan Piloto de Municipios Sostenibles en el Municipio de Jerusalén.....	24
Figura 14 Feria Universitaria - Feria Educativa Municipio De La Vega..	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Figura 15 Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Fontibón .....	25
Figura 16 Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Mártires .....	25
Figura 17 Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Barrios Unidos.....	25
Figura 18 Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Sede De Administración Deportiva.....	27
Figura 19 Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Medio Ambiente Y Recursos Naturales .....	27
Figura 20 Inducción Facultad Tecnológica .....	27
figura 21 Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad de Ingeniería .....	27
Figura 22 Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Facultad De ARTES ASAB .....	27
Figura 23 Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Ciencias Y Educación .....	27
Figura 24 Percepción del Servicio en Ferias y Eventos .....	28
Figura 25 Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS.....	30
Figura 26 Porcentaje de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por subcategorías. Fuente: Elaboración propia. ....	31
Figura 27 Porcentaje de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por requerimientos. Fuente: Elaboración propia. ....	32
Figura 28. Acción de mejora y seguimiento a la prestación del servicio de papelería "Buenos Aires" en la Facultad de Ciencias y Educación. 1 de noviembre de 2016 .....	34
Figura 29. Capacitación en atención y servicio al ciudadano a funcionarios administrativos de la Secretaria Académica y Decanatura de la Facultad de Ciencias y Educación. 10 de octubre de 2016.....	34
Figura 30 Invitación a estudiantes de la Facultad Ingeniería en participar en el Foro "El Proceso de Planeación como un Ejercicio Interno". 15 de noviembre de 2016. ....	35
Figura 31 Participación en el proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Tecnológica. 21 de noviembre de 2016. ....	36
Figura 32 Firma "El Pacto por la Transparencia Distrital" en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 22 noviembre de 2016. ....	37
Figura 33 Avisos Informativos publicados en la puerta de acceso de proyecto curricular de Artes musicales. ....	38



Figura 34 Participación en el proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Ingeniería 25 de noviembre de 2016. ....39

Figura 35 Invitación personal a estudiantes de la Facultad de Ingeniería en participar proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Ingeniería 25 de noviembre de 2016 .....39

Figura 36. Capacitación a servidores públicos "Ser para llegar a hacer servicio al ciudadano" realizado por la Doctora Gloria Valenzuela de la Veeduría Distrital. 29 de noviembre de 2016 .....40

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, encargada de recepcionar y clasificar las quejas y reclamos, sugerencias, derechos de petición de interés particular y general, promovidos por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a través de los distintos canales de comunicación habilitados por la Institución y como centro de información de las funciones, procesos y procedimientos según los manuales institucionales dando cumplimiento con lo reglamentado en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”* y artículo 54 de Ley 190 de 1995 presenta el Informe de Gestión correspondiente a las actividades realizadas durante el IV trimestre del año 2016.; como apoyo a la función de la administración en el cumplimiento del deber y la responsabilidad social de la Universidad ante el Distrito y la sociedad, y en aras de contribuir a la efectividad de los procesos administrativos.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano acorde lo dispuesto en el numeral 3) artículo 33 de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 relacionado con sus funciones entre las que se encuentra, brindar información relacionada con: i) Organización de la Entidad, ii) Misión que cumple, iii) Funciones, Procesos y procedimientos según los manuales, iv) Normatividad de la Entidad, v) Mecanismos de participación ciudadana, vi) Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes e; vi) Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado; es la 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.

Gestión que se ha compilado en el presente informe conformado por tres acápites: el primero asociado con el marco legal que reglamenta este documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante el IV trimestre del año 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 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 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”.
- **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.
- **Acuerdo 005 de 2002.** “Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asigna funciones”
- **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”*

**RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS****1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS**

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para el cuarto trimestre del año 2016 (desde 01 de octubre al 26 de diciembre 2016), se recibieron 1841 acciones ciudadanas clasificadas mensual y trimestralmente según su tipología así: consulta, denuncias por actos de corrupción, derecho de petición de interés particular y general, queja, reclamo, solicitud de copia, solicitudes de información, solicitudes y sugerencia (Ver Tabla 1).

De acuerdo con los resultados obtenidos, en el cuarto trimestre del 2016 del total de acciones ciudadanas recibidas el 92.56% (1704 peticiones) fueron solicitudes de información, lo cual refleja el papel fundamental de la oficina en la atención a la ciudadanía en relación a solicitud de información de la institución, particularmente en ferias universitarias y eventos académicos, en donde se visualiza el interés de la ciudadanía en general por conocer los trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y particularmente la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía.

Por otro lado, 3,69% (68) de las acciones ciudadanas fueron derechos de petición de interés particular, lo cual refleja que después de solicitudes de información son este tipo de peticiones 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 permanente al peticionario.

Seguido de ello, se recibieron 34 quejas correspondientes a 1,85% del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre del 2016; posteriormente 22 reclamos (1.20%) y 7 derechos de petición de interés general (0,38%).

Durante este último trimestre del 2016 de gestión, el mes de octubre recibió el 49.27% (907) del total de las peticiones, disminuyendo durante los meses de noviembre (39.65% - 730) y diciembre (11.08% - 204); lo anterior con una baja significativa respecto al trimestre anterior (3520 peticiones recibidas en el trimestre III) con un disminución del 47.70% con respecto a lo recibido y tramitado durante el trimestre III (Ver Tabla 1 y Figura 1).



**Tabla 1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, IV Trimestre 2016.**

<b>ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS</b>					
<b>TIPOLOGÍA / MES</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	869	675	160	<b>1704</b>	<b>92,56%</b>
<b>RECLAMO</b>	7	9	6	<b>22</b>	<b>1,20%</b>
<b>QUEJA</b>	12	13	9	<b>34</b>	<b>1,85%</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	12	32	24	<b>68</b>	<b>3,69%</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	4	0	3	<b>7</b>	<b>0,38%</b>
<b>CONSULTA</b>	1	0	0	<b>1</b>	<b>0,05%</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SUGERENCIA</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	2	1	2	<b>5</b>	<b>0,27%</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>907</b>	<b>730</b>	<b>204</b>	<b>1841</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

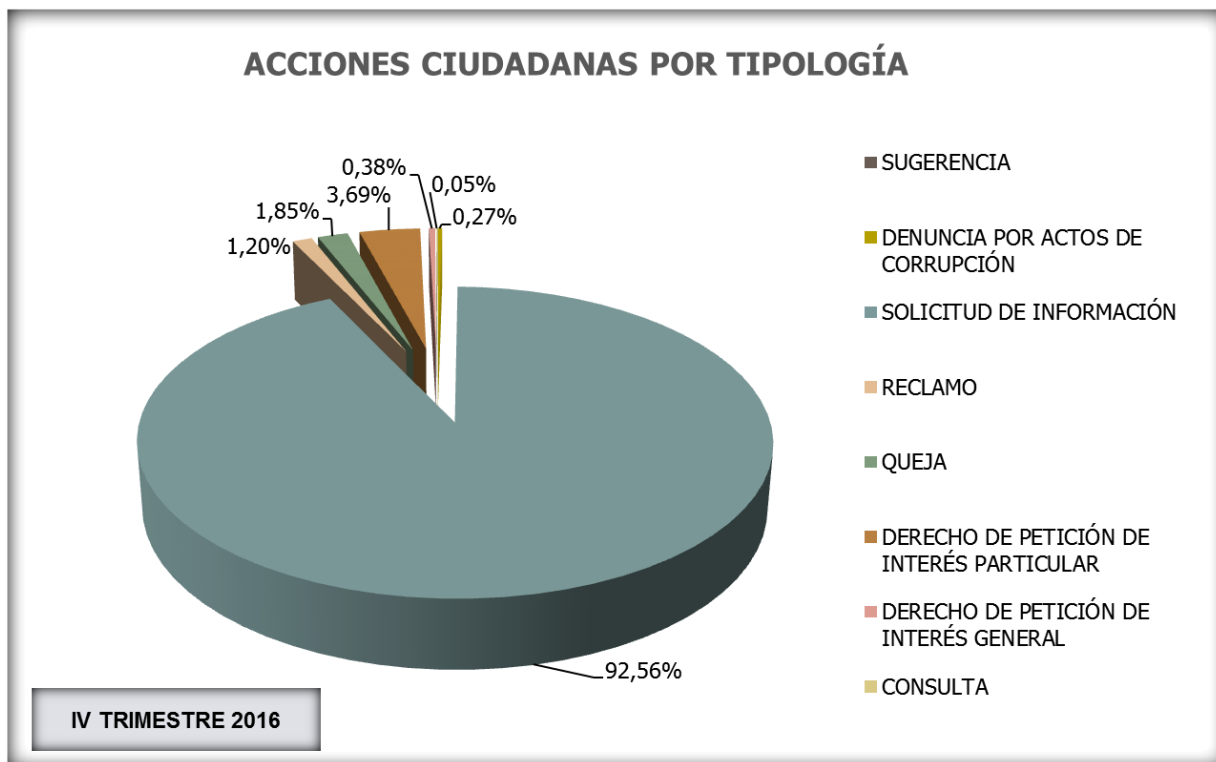


Figura 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, IV Trimestre 2016

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## 2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención

De acuerdo con la Constitución Nacional de 1991, “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”, siguiendo estos lineamientos y bajo el segundo pilar básico del servicio al ciudadano contemplado en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se procura el aumento y mejora de 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 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](mailto:reclamos@udistrital.edu.co)
- Sitio web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De acuerdo a lo anterior, la “Tabla 2” indica el número de peticiones recibidas por los diferentes canales mensual y trimestral; dando como resultado que el 38,13% (702) de las peticiones fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este el canal con mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución. Posteriormente con un 20,26% (373) de las peticiones fueron recibidas en la Facultad Tecnológica, 10.59% (195) de las peticiones fueron recibidas por las ferias de servicios de orden distrital y nacional, 6.75% (125) peticiones recibidas en la Oficina Principal ubicada en la sede administrativa de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas piso 4to y 5.70% (105) peticiones fueron recibidas por el canal presencial del CADE Candelaria (Ver Tabla 2 y Figura 2).

**Tabla 2. Acciones Ciudadanas por Canal.**

<b>ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL</b>					
<b>CANAL / MES</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	
<b>OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL</b>	44	39	42	<b>125</b>	<b>6,79%</b>
<b>OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA</b>	9	18	5	<b>32</b>	<b>1,74%</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	19	36	23	<b>78</b>	<b>4,24%</b>
<b>SITIO WEB DE LA OFICINA</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SDQS</b>	24	29	14	<b>67</b>	<b>3,64%</b>
<b>PRESENCIAL SUPERCADE CAD</b>	40	28	0	<b>68</b>	<b>3,69%</b>
<b>TELEFÓNICO SUPERCADE CAD</b>	15	9	0	<b>24</b>	<b>1,30%</b>
<b>PRESENCIAL CADE CANDELARIA</b>	68	37	0	<b>105</b>	<b>5,70%</b>
<b>TELEFÓNICO CADE CANDELARIA</b>	6	4	0	<b>10</b>	<b>0,54%</b>
<b>PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	226	128	19	<b>373</b>	<b>20,26%</b>
<b>TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	0	5	0	<b>5</b>	<b>0,27%</b>
<b>FERIAS DE SERVICIO</b>	69	66	60	<b>195</b>	<b>10,59%</b>
<b>FERIAS UNIVERSITARIAS</b>	330	331	41	<b>702</b>	<b>38,13%</b>
<b>VISITA A FACULTADES</b>	57	0	0	<b>57</b>	<b>3,10%</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>907</b>	<b>730</b>	<b>204</b>	<b>1841</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

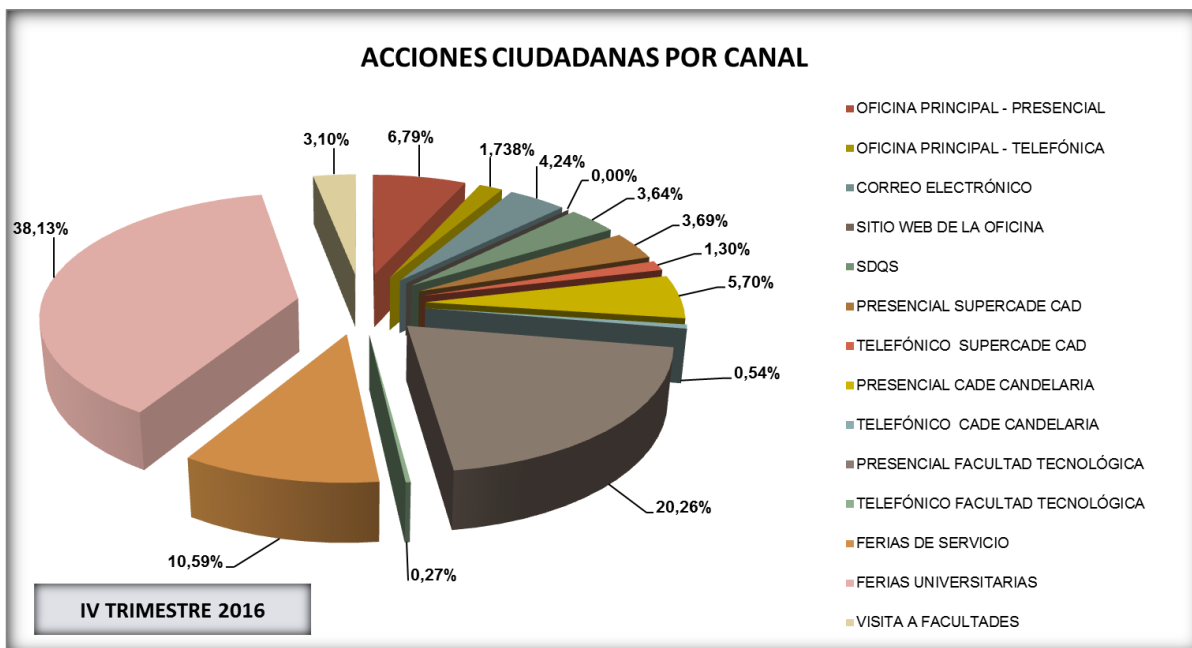


Figura 2. Acciones Ciudadanas por Canal

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la “Tabla 1. Acciones ciudadanas por tipología SDQS”, el 92,56% (1704) de las peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas son solicitudes de información, así: El 41,20% (702) de las solicitudes de información se recibieron por medio de ferias universitarias, el 21,89% (373) solicitudes información fueron recibidas a través del canal presencial de la Facultad Tecnológica, el 11,38% (194) de las solicitudes de información se recibieron en las ferias de servicios de orden distrital nacional en las que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo en representación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 6,10% (104) solicitudes de información fueron recibidas a través del canal presencial en la oficina principal de la dependencia (Ver Tabla 3).

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

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN</b>					
<b>CANAL / MES</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	
<b>OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL</b>	40	35	29	<b>104</b>	<b>6,10%</b>
<b>OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA</b>	7	18	5	<b>30</b>	<b>1,76%</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	9	14	4	<b>27</b>	<b>1,58%</b>
<b>SITIO WEB DE LA OFICINA</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SDQS</b>	2	0	3	<b>5</b>	<b>0,29%</b>
<b>PRESENCIAL SUPERCADE CAD</b>	40	28	0	<b>68</b>	<b>3,99%</b>
<b>TELEFÓNICO SUPERCADE CAD</b>	15	9	0	<b>24</b>	<b>1,41%</b>
<b>PRESENCIAL CADE CANDELARIA</b>	68	37	0	<b>105</b>	<b>6,16%</b>
<b>TELEFÓNICO CADE CANDELARIA</b>	6	4	0	<b>10</b>	<b>0,59%</b>
<b>PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	226	128	19	<b>373</b>	<b>21,89%</b>
<b>TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	0	5	0	<b>5</b>	<b>0,29%</b>
<b>FERIAS DE SERVICIO</b>	69	66	59	<b>194</b>	<b>11,38%</b>
<b>FERIAS UNIVERSITARIAS</b>	330	331	41	<b>702</b>	<b>41,20%</b>
<b>VISITA A FACULTADES</b>	57	0	0	<b>57</b>	<b>3,35%</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>869</b>	<b>675</b>	<b>160</b>	<b>1704</b>	<b>100,00%</b>

Del total de acciones ciudadanas recibidas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el 52,58% (896) fueron recibidas en ferias de servicio, universitarias y visitas a facultades, seguido del punto de atención en la Facultad Tecnológica con 21.89% (373) de las peticiones; lo cual demuestra la importancia del punto de atención de la Facultad Tecnológica, ya que si bien la Universidad Distrital Francisco José de Caldas no cuenta con un campus en donde se encuentren sus cinco (5) facultades, es importante acercar los estudiantes a la administración y hacer de su desarrollo académico un proceso más humano. De otro lado, 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, logro un gran impacto en el desarrollo de cada feria; lo cual se

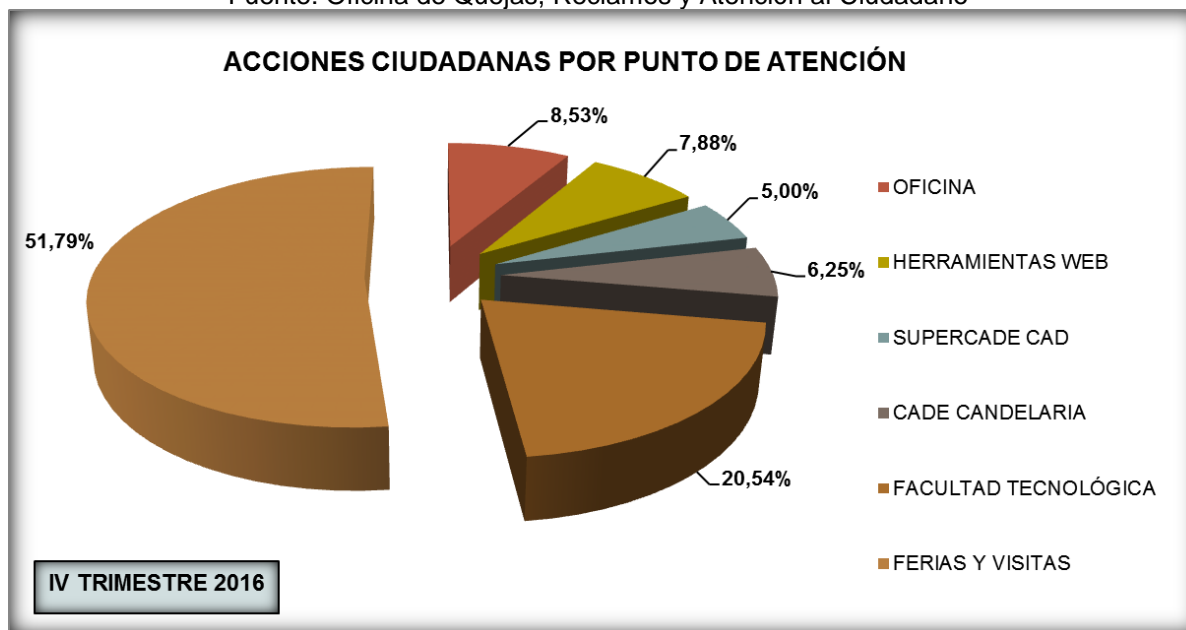


visualiza en la gestión de todos los trimestres del año 2016, en donde el mayor porcentaje de solicitud de información fueron recolectadas en estos eventos (Ver Tabla 4 y Figura 3).

**Tabla 4.** Acciones Ciudadanas por Punto de Atención;

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
PUNTO DE ATENCIÓN / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA	53	57	47	157	8,53%
HERRAMIENTAS WEB	43	65	37	145	7,88%
SUPERCADDE CAD	55	37	0	92	5,00%
CADE CANDELARIA	74	41	0	115	6,25%
FACULTAD TECNOLÓGICA	226	133	19	378	20,54%
FERIAS Y VISITAS	456	397	100	953	51,79%
TOTAL MES	907	730	203	1840	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

Las peticiones recibidas frecuentemente asociadas por el tema de la petición, se relacionan con el proceso de admisión, con un total para el IV trimestre de 2016, de 1.307 peticiones que corresponden al 70,99%; seguido de temas varios como irregularidades en

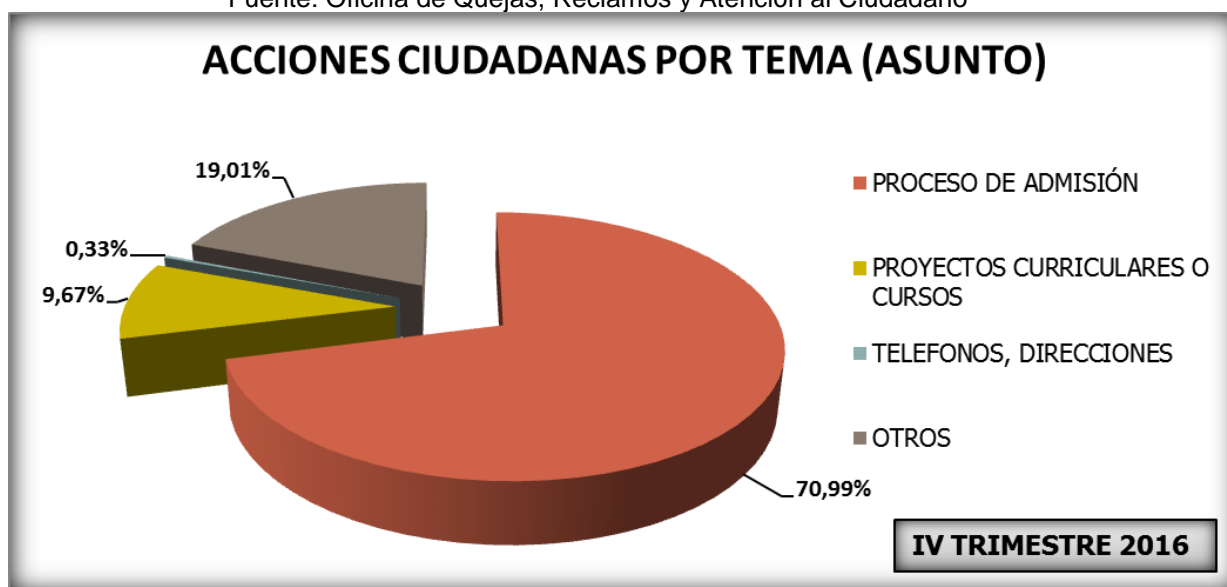


la atención de servidores públicos y contratistas, notas de asignaturas, procesos de cancelación y adición de asignaturas entre otros, que corresponden a 350 (19.01%) peticiones; el siguiente tema más frecuente es la oferta de proyectos curriculares o cursos en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con 178 (9.67%) peticiones y por último, y menos frecuente peticiones asociadas a números de contacto, horarios y direcciones con seis (06) peticiones que corresponden al 0,33% (Ver Tabla 5 y Ver Ilustración 4).

**Tabla 5.** Acciones Ciudadanas por Tema de la petición

ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)					
ASUNTO / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
PROCESO DE ADMISIÓN	670	515	122	1307	70,99%
PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	103	62	13	178	9,67%
TELEFONOS, DIRECCIONES	3	2	1	6	0,33%
OTROS	131	151	68	350	19,01%
TOTAL MES	907	730	204	1841	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Figura 4.** Acciones ciudadanas por tema de petición.

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano





### **3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos**

En este IV trimestre de 2016, de las 1.841 acciones ciudadanas recibidas, se atendió oportunamente el 97,72% (1799 acciones ciudadanas), en cumplimiento a 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, las 42 peticiones restantes se encuentran en procesos de gestión por parte de las dependencias sin embargo, 12 peticiones se encuentran vencidas por dos razones: Peticiones de competencia de cuerpos colegiados (Consejos ) los que se reúnen esporádicamente, falta de gestión de las dependencias asignadas, no obstante la Oficina de quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace permanente llamado de atención 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; por lo que se procede a reasigna al competente promoviendo una respuesta de fondo.

### **4. Puntos de Atención Red CADE**

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

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



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

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE				
PUNTO / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUPERCADDE CAD	3	0	1	4
CADE CANDELARIA	7	3	0	10
TOTAL MES	10	3	1	14

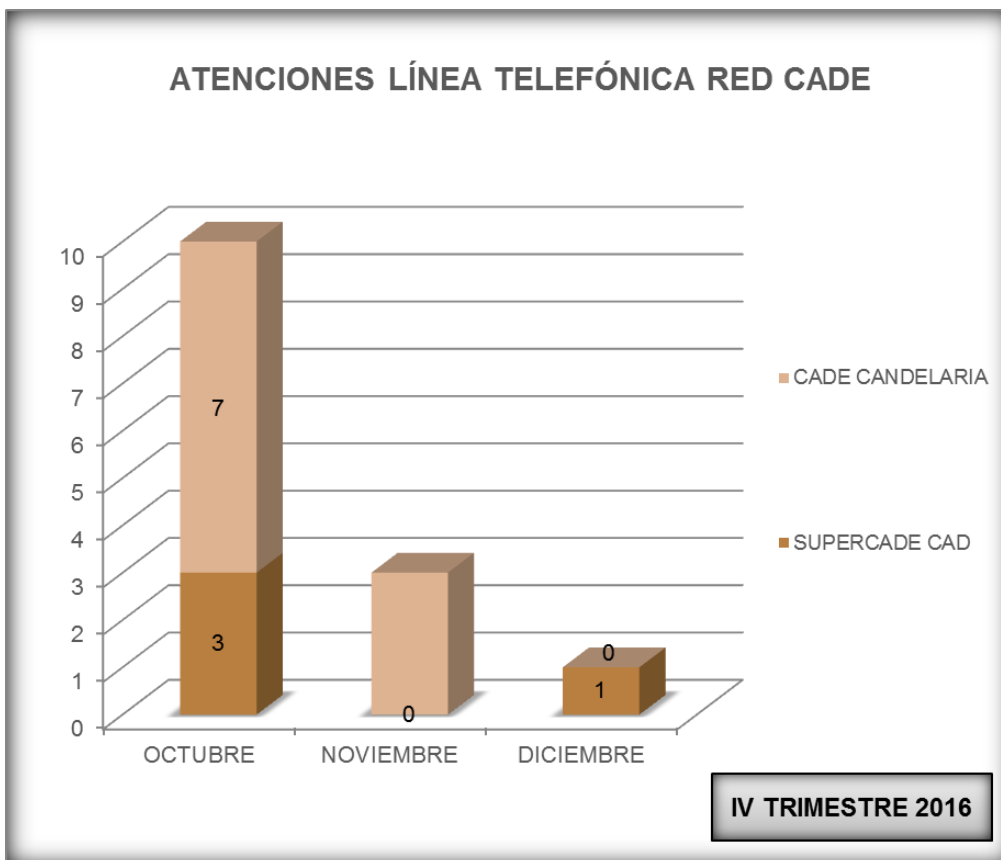


Figura 5. Atención Línea Telefónica Red CADE

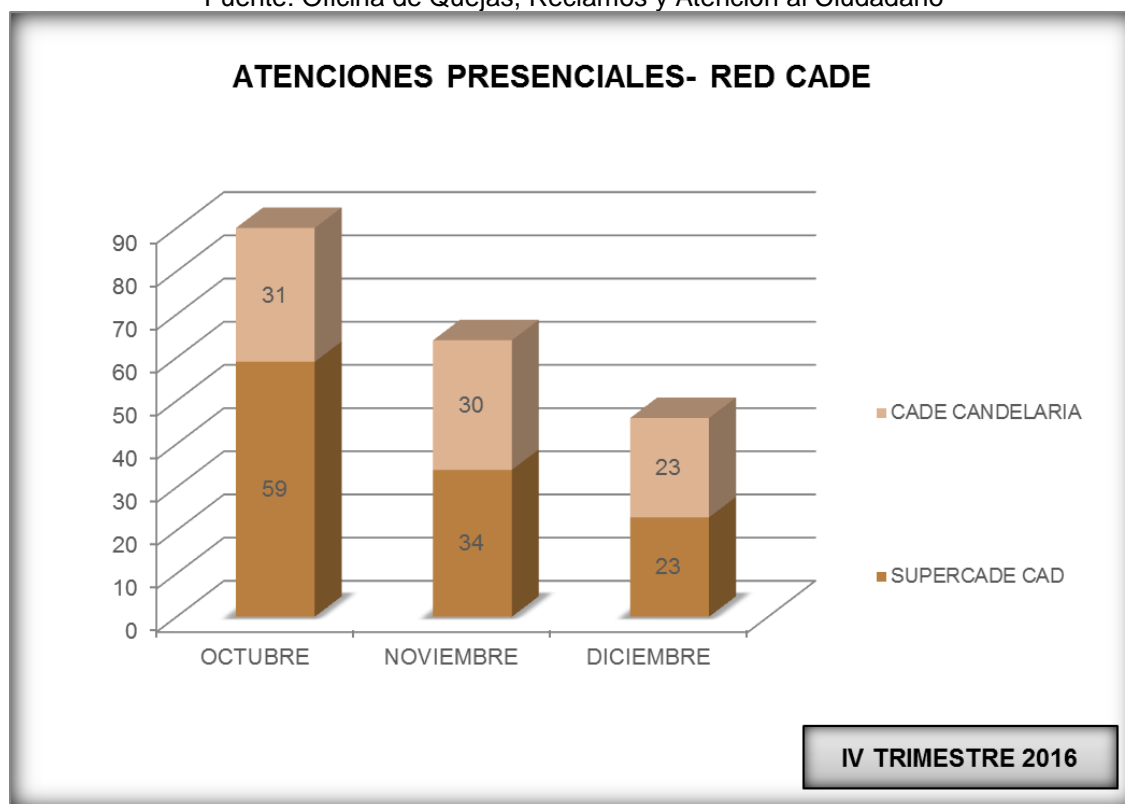
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Universidad Distrital FJC tramitó en el punto de atención ubicado en el CADE Candelaria el 71,43% (10) del total de peticiones recibidas por la línea telefónica de los puntos de atención de Red CADE, siendo octubre el mes en donde más se recibieron peticiones con 71.43% (10) del total recibidas.

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

<b>ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE</b>				
<b>PUNTO / MES</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUPERCADDE CAD</b>	59	34	23	<b>116</b>
<b>CADE CANDELARIA</b>	31	30	23	<b>84</b>
<b>TOTAL MES</b>	90	64	46	<b>200</b>

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Figura 6. Atenciones Presenciales Red CADE**

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención Red CADE de la Universidad Distrital FJC, se recibieron un total de 200 peticiones, con disminuciones continuas de mes a mes desde octubre a diciembre, cuyo resultado fue: 90 en octubre, 64 en noviembre y 46 diciembre de 2016. (Ver Tabla 6 y Figura 6).



### 5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar una disminución significativa respecto al tercer trimestre del 2016, y una tendencia similar a los trimestre I y II en los cuales se recibieron 774 y 1034 acciones ciudadanas, respectivamente, con un aumento de 1067 peticiones y 807 peticiones en comparación con el IV trimestre de análisis (1841 peticiones).

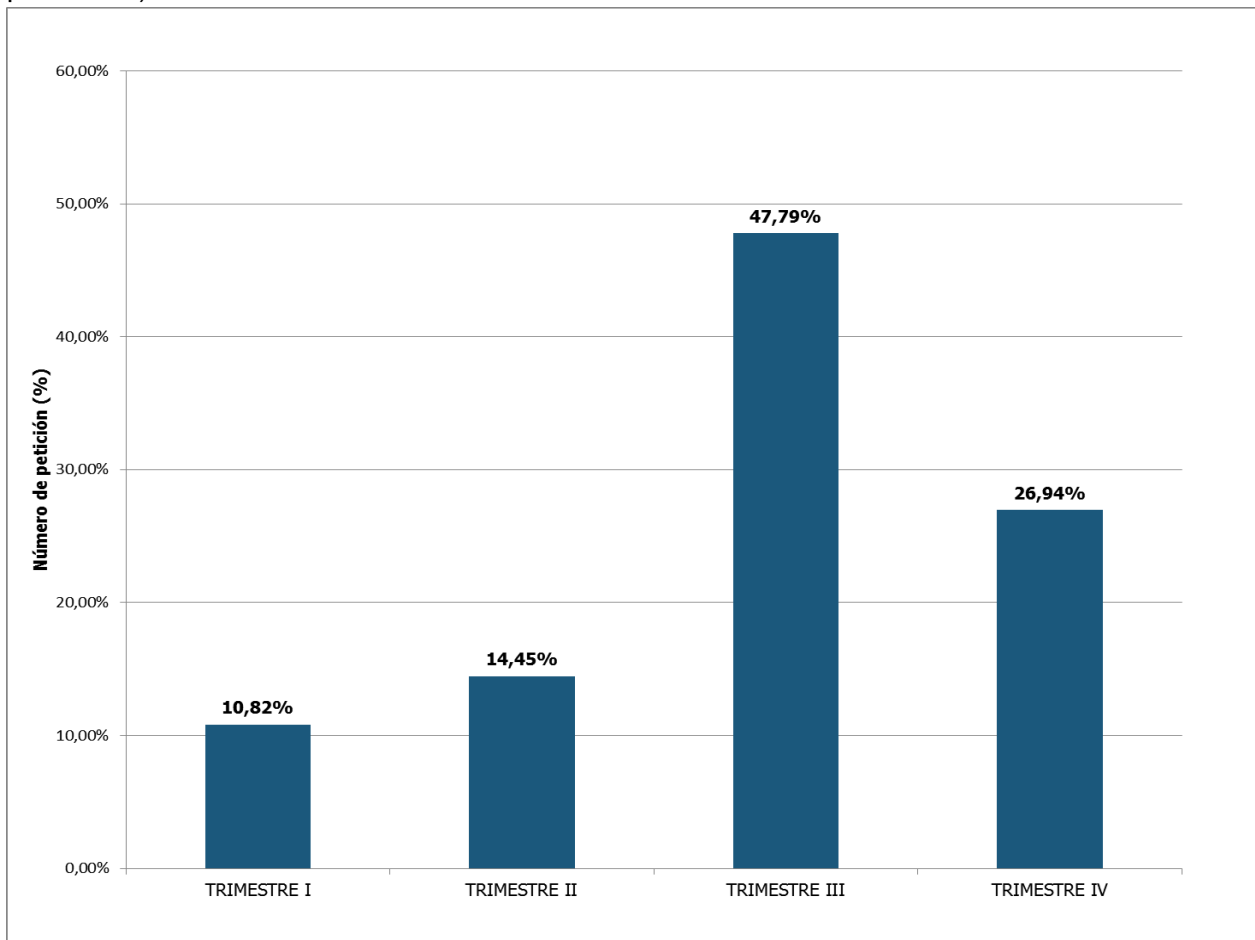


Figura 7 Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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



## 6. AVANCES

### 6.1. Participación en eventos, 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 académicos, a nivel local, regional y nacional en donde se brinda información a la población.

En el cuarto trimestre del 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el 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 16 eventos durante el IV trimestre de 2016, de las cuales siete (07 - 43.75%) corresponden a ferias universitarias, tres (03 - 18.75%) ferias de servicios SuperCADE móvil organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y seis (06 -37.50%) visitas a facultades.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el día lunes 28 de noviembre de 2016 VISITÓ EL CENTRO FORJAR OPORTUNIDAD Y CAMBIO RAFAEL URIBE URIBE DE LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, que alberga a jóvenes entre los 12 y 18 años de edad con problemas conductuales y que están en proceso de resocialización, estos jóvenes cursan su educación secundaria allí mismo, es por ello, que la Oficina se desplazó a la Institución, en donde hizo un charla vocacional y dio a conocer la oferta académica, el proceso de inscripción, admisión y matrícula para el ingreso a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de igual manera informó sobre la existencia de nuestro Instituto de Lenguas “ILUD” y el proceso de ingreso.

El 15 de diciembre de 2016, en el desarrollo del PLAN PILOTO DE MUNICIPIOS ECO-SOSTENIBLES, fortalecer la institucionalidad y acercar la Administración Pública a los ciudadanos del departamento de Cundinamarca, bajo principios de eficiencia, transparencia y calidad, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca “CAR” en



coordinación con el Municipio de Jerusalén y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), extendieron invitación a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención del Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a participar en la Feria Regional de Servicios, cuya estrategia ha venido realizando el DNP desde 2010 con las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en las que se reúnen diferentes entidades del Estado para ofrecer, durante un día, sus servicios y trámites a toda la ciudadanía; resultado conjunto del trabajo realizado en el Municipio de la Palma, Cundinamarca.

De otro lado, la Oficina participó el 17 de diciembre de 2016 en el Primer Circuito de Empleabilidad Interétnico, en la Localidad de Kennedy, el cual tenía por objetivo acercar de una manera más amigable y eficiente a las minorías étnicas, con el fin de facilitar el acceso a los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

#### 6.1.1. Ferias Universitarias

A continuación, se presentan los eventos que durante el IV trimestre del 2016 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.

**Tabla 8.** Consolidado de Ferias Universitarias en el cuarto trimestre de 2016

No	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	FERIA UNIVERSITARIA
1	miércoles, 05 de octubre de 2016	Colegio José Jaime Rojas IED	Calle 77 A Sur # 18 M 35 Barrio Naciones Unidas	Charla Orientación Vocacional Grados 10-11
2	viernes, 07 de octubre de 2016	Colegio Rodrigo Arenas Betancourt	Cr 97 # 16 J - 15 Fontibón	Feria De Oportunidades Académicas Y Laborales
3	miércoles, 16 de noviembre de 2016	Colegio Mixto Ciudadanos Del Futuro	Cr 88 N # 58 A 30 Sur	Semana Cultural Día De La Ciencia
4	martes, 22 de noviembre de 2016	Gobernación De Cundinamarca	Gobernación	Foro- Feria Universitaria
5	lunes, 28 de noviembre de 2016	Secretaria Distrital de	Cr 12 G # 22 B-29 Sur Rafael Uribe	Visita-Jornada De Presentación



		Integración Social- Centro Forjar	Uribe- Barrio Sanjose	Oferta Académica De La Universidad
6	jueves, 15 de diciembre de 2016	Municipio Jerusalén	Municipio De Jerusalén	Plan Piloto de Municipios Sostenibles en el Municipio de Jerusalén
7	sábado, 17 de diciembre de 2016	Class Roma	Localidad De Kennedy	Circuito De Empleabilidad Interétnico



**Figura 8** Charlas De Orientación Profesional Colegio José Jaime Rojas



**Figura 9** Feria De Oportunidades Académicas Y Laborales Colegio Distrital Rodrigo Arenas





**Figura 10 Conferencia de Ciencia y Tecnología**  
Colegio Mixto Ciudadanos Del Futuro**Figura 11 Foro - Feria El Reto De La Educación Superior En La Construcción Del Nuevo Liderazgo Gobernación De Cundinamarca****Figura 12** Visita Al Centro Forjar Oportunidad Y Cambio Rafael Uribe Uribe De La Secretaria De Integración Social**Figura 13** Plan Piloto de Municipios Sostenibles en el Municipio de Jerusalén

## 6.2. 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 durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 (tres) 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.

**Tabla 9.** Consolidado de Ferias de Servicios al Ciudadano SuperCADE Móvil en la vigencia 2016

N°	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO
1	jueves, 13 de octubre de 2016	Super CADE Móvil	Parque Fundacional Calle 18 Con Cra 99 Fontibón	Feria De Servicio Al Ciudadano Supercade Móvil
2	miércoles, 09 de noviembre de 2016	Super CADE Móvil	Localidad Los Mártires Plaza España- Entre Las Cras 18/19 Y Calles 10/11	Feria De Servicio Al Ciudadano Supercade Móvil
3	jueves, 24 de noviembre de	Localidad Barrios Unidos	Plaza De Los Artesanos	Feria De Servicio Al Ciudadano Supercade Móvil





2016

Así mismo, se presenta el soporte fotográfico de las ferias de servicio SuperCADE Móvil las cuales hizo presencia activamente la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:



**Figura 14** Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Fontibón



**Figura 15** Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Mártires



**Figura 16** Feria De Servicio Al Ciudadano Súper Cade Móvil Localidad Barrios Unidos

### 6.3. Visitas a Facultades

Con el objetivo de visibilizar la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se realizaron seis (06) visitas a Facultades de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en donde se sensibiliza la funcionalidad de la Oficina y el quehacer de la misma.

Dentro de la información suministrada a la comunidad universitaria se encuentra: Seguimiento a las acciones ciudadanas que se interpongan ante las diferentes



dependencias garantizando una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, divulgación y manejo del aplicativo Sistema Distrital de quejas y Soluciones “SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en donde toda la ciudadanía puede interponer una acción ciudadana y realizar seguimiento a la misma, lo anterior dando cumplimiento con 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 10.** Consolidado de Visitas a Facultades en la vigencia 2016

N.º	Fecha	Lugar	Dirección	Evento
1	Miércoles, 05 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Facultad Ingeniería	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano
2	Jueves, 06 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Facultad Tecnológica	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano
3	Lunes, 10 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Macarena A	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano
4	Martes, 11 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Facultad Medio Ambiente	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano
5	Miércoles, 12 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Facultad De Artes	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano
6	Jueves, 13 De Octubre De 2016	Universidad Distrital	Sede Administración Deportiva	Socialización Oficina Atención Al Ciudadano

Así mismo, se presenta el soporte fotográfico de las visitas a facultades que realizó la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:





**Figura 17** Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Sede De Administración Deportiva



**Figura 18** Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Medio Ambiente Y Recursos Naturales



**Figura 19** Inducción Facultad Tecnológica



**figura 20** Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad de Ingeniería



**Figura 21** Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Artes ASAB

**Figura 22** Socialización De La Oficina De Quejas Reclamos Y Atención Al Ciudadano Facultad De Ciencias Y Educación

#### **6.4. Medición de la percepción del servicio**

Esta dependencia, reconociendo la importancia de evaluar la percepción que tienen los ciudadanos del servicio brindado en cada uno de los eventos que atiende, mediante una pregunta de selección múltiple, invita al ciudadano a dar su opinión, teniendo en cuenta



los siguientes criterios: excelente, bueno, regular y malo, esto con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en aspectos como la calidad de la información y la atención brindada, que permitan plantear acciones de mejora en pro de garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, coherente, cálido, efectivo, de calidad y oportuno.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el IV trimestre de 2016, en los que se evidencia en general, un impacto positivo con el servicio brindado en los diferentes eventos que se atienden en representación de la universidad, teniendo en cuenta que la encuesta fue practicada a una población de 1841 ciudadanos, de los cuales: 1545 (83.92%) calificaron el servicio como excelente y 296 (16.08%) ciudadanos calificaron el servicio brindado como bueno, se pudo establecer que comparado con el trimestre I, II y III de 2016, mejoraron considerablemente los resultados.

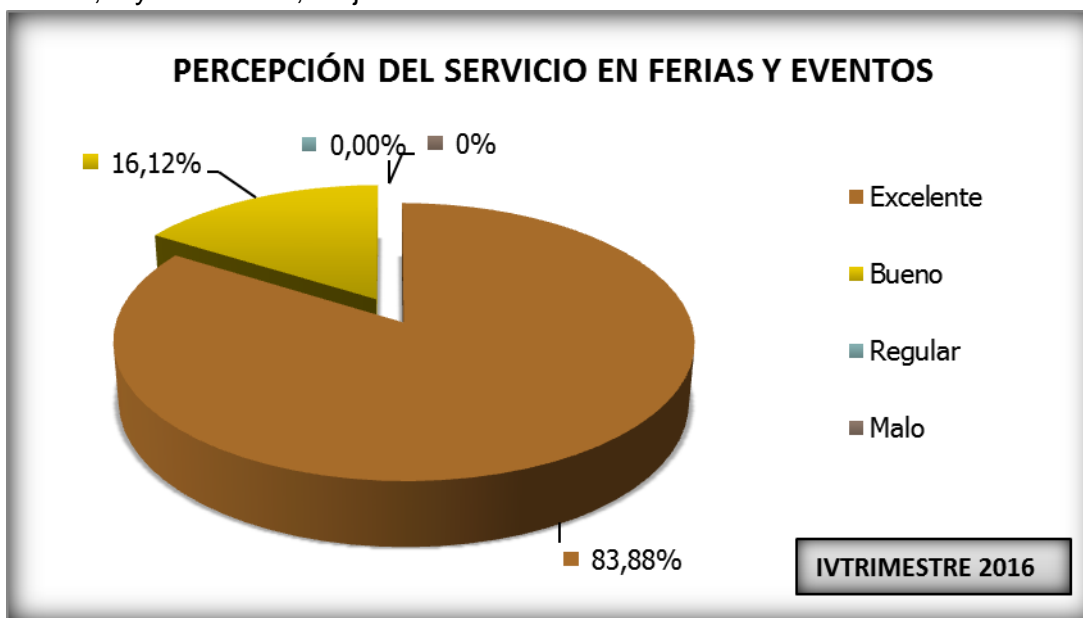


Figura 23 Percepción del Servicio en Ferias y Eventos

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 6.5. 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.

#### **6.6. 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 cuarto trimestre del año 2016, a corte 26 de diciembre, se realizaron un total de cincuenta y cuatro (54) soportes de los cuales veintitrés (23) fueron atendidos presencialmente y treinta y uno (31) telefónicamente. Entre los asuntos más atendidos se encuentran: el restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación de los nuevos usuarios del sistema (Ver Tabla 9). Durante el mes de diciembre se recibieron las mayores solicitudes de soporte a los usuarios funcionario con un total de 28 seguido del mes de noviembre con 19 y 7 soportes para el mes de octubre (Ver Tabla 8).

**Tabla 11.** Soporte a usuarios funcionarios del SDQS

<b>SOPORTE A FUNCIONARIOS USUARIOS DEL SDQS</b>			
<b>MES</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>TELEFÓNICA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>54</b>

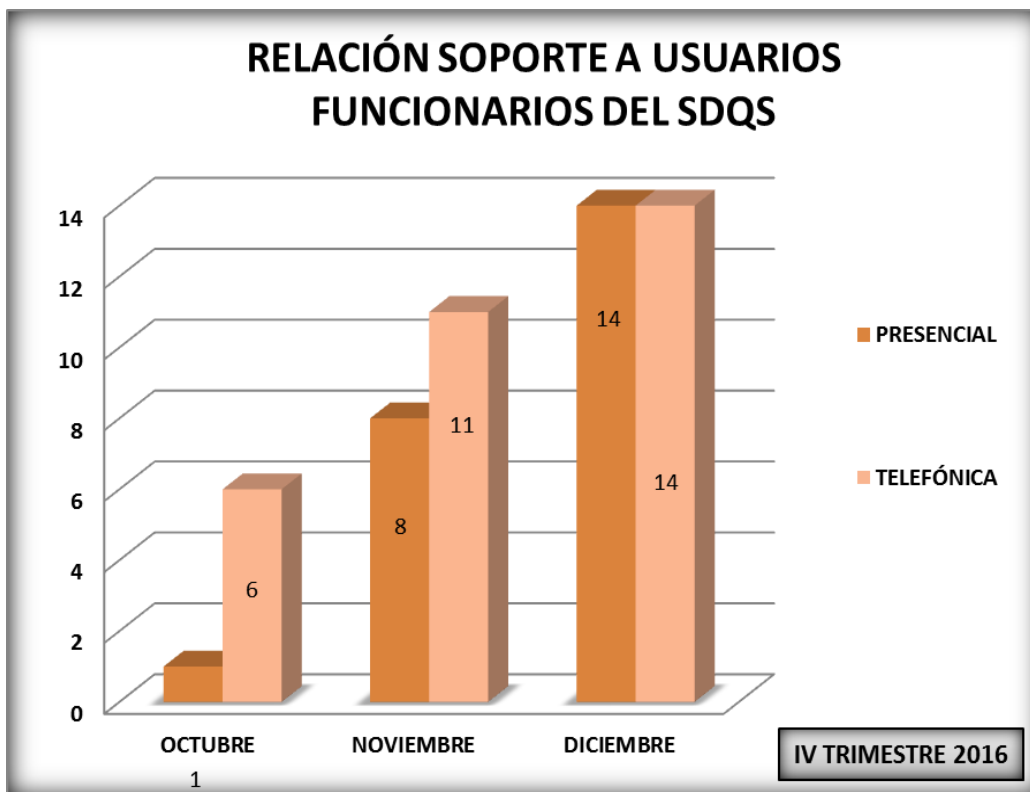


Figura 24 Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 7. Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia

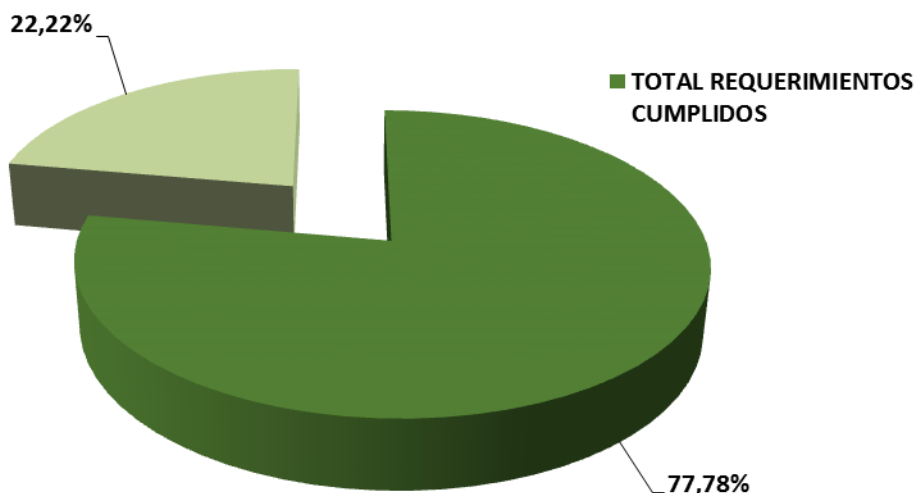
Durante la vigencia del IV trimestre se llevaron a cabo tres (3) sesiones del comité, que da como resultado en la actualidad logros importantes en donde se evidencia el cumplimiento a los diferentes requisitos del acto administrativo, y se comparan dos (2) porcentajes de avance, primero, a través de la observancia de las subcategorías que conforman el diagnóstico de evaluación de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MINTIC 3564 de 2015; con un total de 54 subcategorías; la segunda, se establece a partir del total detallado de requerimientos que se encuentran en los tres (3) actos administrativos mencionados, que presenta un total de 158 requerimientos, los que podemos consultar en el documento adjunto con los URL.

En la Tabla 1 y Figura N° 1, se establece que bajo el indicador de subcategorías que conforman el Anexo 1, de 54 subcategorías la Universidad Distrital Francisco José de Caldas está cumpliendo en un 77,78% (42 subcategorías) y el restante (12) se encuentran en procesos de gestión al interior de la Institución y bajo la responsabilidad del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia.



**Tabla 12.** Porcentaje de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por subcategorías.

<b>TOTAL SUBCATEGORIAS SOLICITADAS</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS</b>	<b>42</b>	<b>77,78%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS NO CUMPLIDOS</b>	<b>12</b>	<b>22,22%</b>



**Figura 25** Porcentaje de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por subcategorías. Fuente: Elaboración propia.

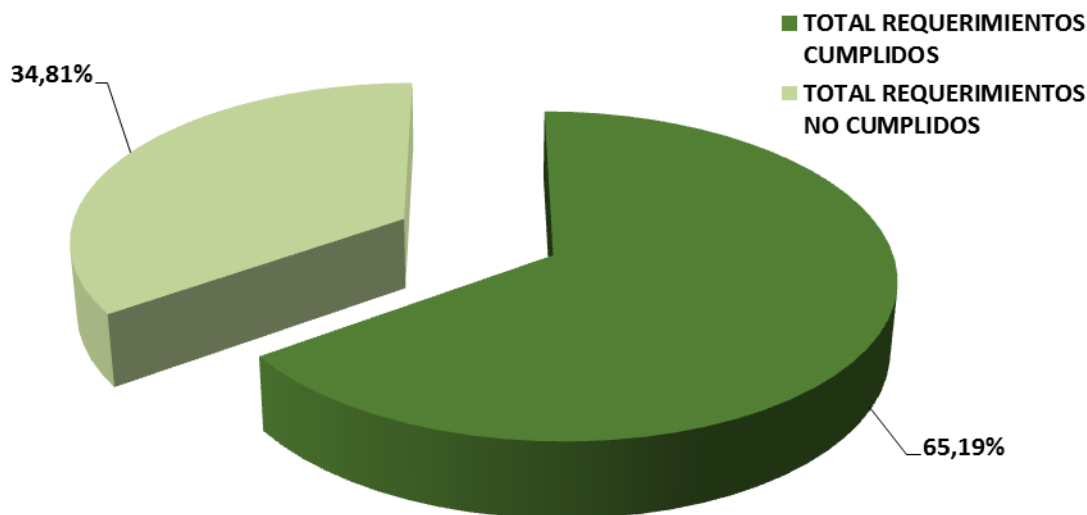
En la Tabla 2 y Figura N° 2, se puede establecer que bajo el indicador de requerimientos que conforman el Anexo 1, con un total 158; la Universidad Distrital Francisco José de Caldas cumple en 65,19% (103 requerimientos) el restante se encuentra en estado de gestión al interior de la Institución y particularmente bajo la responsabilidad del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia, con avances altamente significativos.

**Tabla 13.** Porcentaje de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital



Francisco José de Caldas, por requerimientos.

<b>TOTAL REQUERIMIENTOS SOLICITADOS</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS</b>	103	65,19%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS NO CUMPLIDOS</b>	55	34,81%



**Figura 26** Porcentaje de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por requerimientos. Fuente: Elaboración propia.

La Secretaria Técnica ha desarrollado acciones de mejora a las diferentes dependencias, con el fin de garantizar el cumplimiento de compromisos designados de acuerdo a la competencia, entre los que están la supervisión de compromisos delegados por el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia a las Oficinas Asesoras Jurídica y de Planeación y Control (27 de octubre de 2016). Así mismo, durante la vigencia del IV trimestre de 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo en eventos asociados con el tema de Transparencia como lo son: el Lanzamiento de las Rutas para la promoción de la cultura de integridad, transparencia y cuidado de lo público (25 de octubre de 2016, Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República), Foro Presentación Del Índice De Transparencia Para Bogotá (26 de octubre de 2016),





Foro de Gestión Documental Base de la Transparencia (11 de noviembre de 2016), Foro: Proceso de Planeación como un Ejercicio Interno (17 de noviembre de 2016), Plan Distrital de Gobierno en Línea (21 de noviembre de 2016), Pacto por la Transparencia Distrital en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (22 de noviembre de 2016), mesa de Trabajo Socialización Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC (14 de diciembre de 2016) y mesa de trabajo Universidad Distrital Francisco José de Caldas y Veeduría Distrital PAAC (23 de diciembre de 2016).

De otro lado, se asistió a dos (2) sesiones de la mesa de trabajo de datos abiertos (03 de octubre de 2016 y 28 de diciembre de 2016) en los cuales se formuló el plan de acción de la mesa para dar apertura a datos en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

## **8. ACCIONES DE MEJORA Y CAPACITACIONES EN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Dentro de acciones de mejora la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, particularmente la Jefe como Defensor del Ciudadano, realizó actividades de dialogo y mediación entre actores de la comunidad académica que presentaran dificultades en el desarrollo óptimo de sus actividades, entre los que están la acción de mejora realizada al Proyecto Curricular de Ingeniería Ambiental, en donde se presenta dificultades con la dirección de tesis de grado entre dos docentes y en donde se pudo hacer compromisos dando solución de fondo, (20 de octubre de 2016), la Especialización en Gerencia de Proyectos Educativos relacionado con temas de atención al ciudadano (25 de octubre de 2016) como también en el proyecto de Ingeniería Electrónica en la Facultad de Ingeniería asociado a peticiones elevadas por estudiantes, sin solución aparente (15 de noviembre de 2016). El 01 de noviembre la dependencia realizó una acción de mejora y seguimiento a la prestación del servicio de papelería "Buenos Aires" en la Facultad de Ciencias y Educación resultado de dos peticiones interpuestas ante la dependencia.

De otro lado, es importante significar la tarea que se viene haciendo en la consecución de buenas prácticas en Facultades con el objeto de dar cumplimiento al horario misional institucional. (



**Figura 27.** Acción de mejora y seguimiento a la prestación del servicio de papelería "Buenos Aires" en la Facultad de Ciencias y Educación. 1 de noviembre de 2016

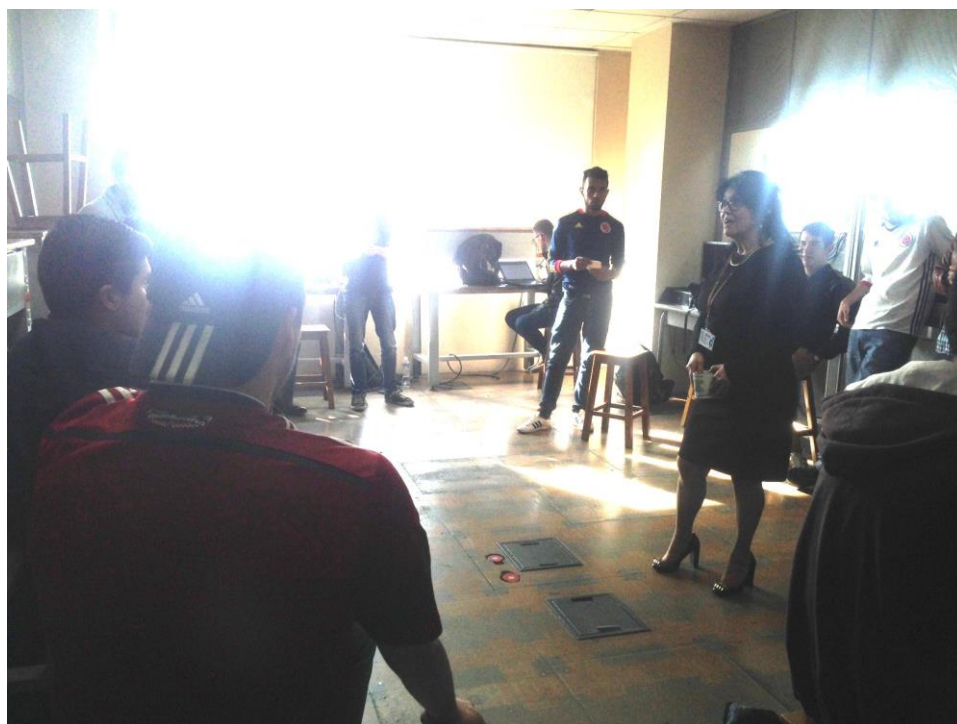
La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, realizó capacitaciones asociadas con atención al ciudadano a dependencia como Secretaria Académica y Decanatura de facultad de Ciencias y Educación (10 de octubre de 2016).



**Figura 28.** Capacitación en atención y servicio al ciudadano a funcionarios administrativos de la Secretaria Académica y Decanatura de la Facultad de Ciencias y Educación. 10 de octubre de 2016.



De otro lado, el Defensor del Ciudadano y Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo e intervino en la Rendición de Cuentas realizadas por las representaciones estudiantiles del Consejo Superior Universitario, Consejo Académico, Consejo de Participación Universitaria, Consejo de Facultad de la Tecnología y la Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales, en donde se dio información de las funciones de la oficina y del defensor del ciudadano, de igual forma se logró identificar las necesidades, problemáticas y conflictos de cada Facultad y con ello organizar estrategias para superarlas, invitándolos a interponer acciones ciudadanas a través del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



**Figura 29** Invitación a estudiantes de la Facultad Ingeniería en participar en el Foro "El Proceso de Planeación como un Ejercicio Interno". 15 de noviembre de 2016.



**Figura 30** Participación en el proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Tecnológica. 21 de noviembre de 2016.

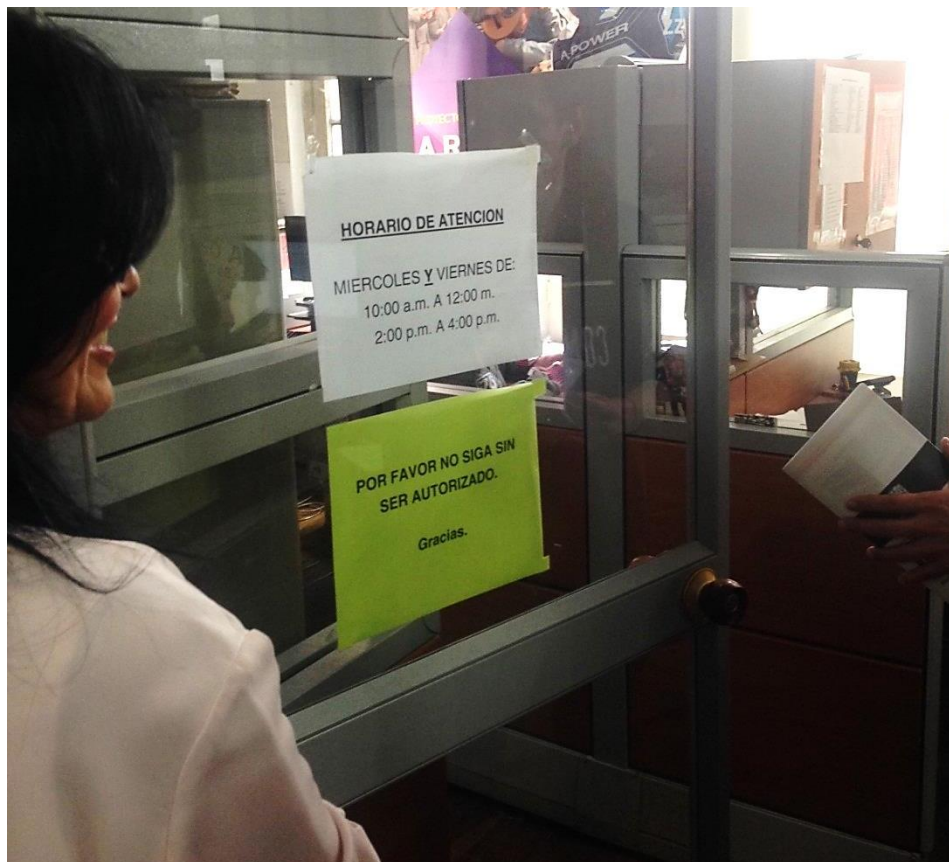
La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó invitaciones personales a todos los servidores públicos de la sede administrativa y Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a firmar el "El Pacto por la Transparencia Distrital" evento organizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en cabeza de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional (Subdirección Técnica), el cual tuvo el propósito principal que los(las) servidores(as) distritales reafirmen su compromiso y promuevan una cultura transparente, de probidad y rechazo a la corrupción, posicionándose como "Servidores 10 en Transparencia".





**Figura 31** Firma "El Pacto por la Transparencia Distrital" en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 22 noviembre de 2016.

El 24 de noviembre de 2016, estaba programada la rendición de cuentas de representantes estudiantiles en la Facultad de Artes ASAB, la cual no se desarrolló por falta quorum. Por tal motivo, ese día la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano procedió a dar divulgación del *“Manual de protocolo de Servicio al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”* a docentes, administrativos y contratistas que prestan servicios a la ciudadanía, encontrando hallazgos negativos respecto al horario atención de los proyectos curriculares de pregrado, como también la inasistencia de varios contratistas con objeto contractual asociado a la atención al ciudadano. Los hallazgos se remitieron a la Oficina Asesora de Control Interno a través de OQRA-111 el 29 de noviembre de 2016, para el trámite pertinente de acuerdo a la competencia.



**Figura 32** Avisos Informativos publicados en la puerta de acceso de proyecto curricular de Artes musicales.



**Figura 33** Participación en el proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Ingeniería 25 de noviembre de 2016.



**Figura 34** Invitación personal a estudiantes de la Facultad de Ingeniería en participar proceso de Rendición de Cuentas de los Representantes Estudiantiles. Facultad Ingeniería 25 de noviembre de 2016

La Veeduría Distrital desarrollo en el auditorio de la Facultad de Ciencias y Educación la capacitación "**Ser para llegar a hacer servicio al ciudadano**" a servidores públicos del





distrito capital, en donde el señor Decano de la Facultad Intervino y dio la bienvenida a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano apoyo el evento con la logística y atención a los servidores públicos y contratistas.



**Figura 35.** Capacitación a servidores públicos "Ser para llegar a hacer servicio al ciudadano" realizado por la Doctora Gloria Valenzuela de la Veeduría Distrital. 29 de noviembre de 2016

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace parte de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, durante la vigencia del IV trimestre del 2016, participó activamente en los nodos intersectoriales de Seguimiento a Informes PQRS (19 y 31 de octubre de 2016), Comunicaciones (12 de octubre de 2016), PQRS y ciudadanía (26 de octubre de 2016) y nodo Sectorial de Educación (24 de noviembre de 2016); los cuales fueron resultado del trabajo mancomunado de entidades públicas del distrito en donde se formularon estrategias de mejora e innovación de acuerdo a los hallazgos relacionados al tema de cada nodo intersectorial. Dichos resultados se expusieron en la Reunión Plenaria de Cierre de Vigencia del año 2016 de la Veeduría Distrital, en donde la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue la delegada para dar el informe de gestión en relación al nodo de Seguimiento a Informes PQRS (01 de diciembre de 2016).

De otro lado, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano interesado en tener un equipo de trabajo idóneo en el desarrollo misional de la Oficina y de la Institución, capacitó a su equipo de trabajo en temas: Herramientas Gerenciales (03 de octubre de 2016), Orientación y Actualización Jurídica (19 de octubre de 2016), Gestión Documental (3 de octubre de 2016), Retiro y permanencia del Servicio (19 de octubre de 2016), capacitación funcional del aplicativo SDQS (4 de noviembre de 2016 y 02 de diciembre de 2016) y Seminario Servicio al Ciudadano (20 de octubre de 2016), todas desarrolladas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.





## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el IV trimestre de gestión del 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “SDQS” un total de 1841 peticiones a corte 26 de diciembre; el mes de octubre recibió el 49.27% (907) del total de las peticiones, disminuyendo durante los meses de noviembre (39.65% - 730) y diciembre (11.08% - 204); lo anterior con una disminución significativa respecto al trimestre anterior (3520 peticiones recibidas en el trimestre III) con un disminución del 47.70% con respecto a lo recibido y tramitado durante el trimestre III
- En relación al canal por el cual se recibieron las peticiones, el 38,13% (702) de las peticiones fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este el canal con mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución. Posteriormente con un 20,26% (373) de las peticiones fueron recibidas en la Facultad Tecnológica, 10,59% (195) de las peticiones fueron recibidas por las ferias de servicios de orden distrital y nacional, 6,75% (125) peticiones recibidas en la Oficina Principal ubicada en la sede administrativa de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas piso 4to y 5,70% (105) peticiones fueron recibidas por el canal presencial del CADE Candelaria. Los anteriores resultados muestran la importancia de los programas, proyectos y/o actividades que se desarrollan por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; en el empoderamiento de la Universidad en escenarios distritales y regionales de modo presencial, lo cual genera mayor confianza y transparencia con la ciudadanía y esto se refleja en el resultado de los requerimientos desarrollados.
- La Oficina está en espera de la adecuación del punto de atención en la Facultad de Ciencias y Educación, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control, hecho este que indudablemente acercará más a la comunidad con la Administración, que de acuerdo con los resultados dados anteriormente se muestra la necesidad e importancia de establecer puntos de atención en cada Facultad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- En relación a la oportunidad en la atención de los requerimientos, del total de 1841 peticiones se atendió oportunamente el 97,72% (1799 acciones ciudadanas), en cumplimiento a los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, (“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”), De otro lado, las 42 peticiones restantes se encuentran en procesos de gestión por parte de las dependencias sin embargo, 12 peticiones se encuentran vencidas por dos razones falta de gestión de las dependencias asignadas y caso omiso a los correos notificados por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y 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; por lo que se procede a reasignar la petición para que sea respondida de acuerdo a los parámetros dados.

- La percepción de la ciudadanía, la encuesta fue practicada a una población de 1841 ciudadanos, de los cuales: 1545 (83.92%) calificaron el servicio como excelente y 296 (16.08%) ciudadanos calificaron el servicio brindado como bueno, se pudo establecer que comparado con el trimestre I, II y III de 2016, mejoraron considerablemente los resultados.
- Se realizaron un total de cincuenta y cuatro (54) soportes de los cuales veintitrés (23) fueron atendidos presencialmente y treinta y uno (31) 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.
- La Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el transcurso del año ha implementado en el 77,78% de las Subcategorías que trata el “Anexo 1. Matriz de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MINTIC 3564 de 2015” de la Procuraduría General de Nación.
- El Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia, ha realizado durante el año 2016 un total de ocho (8) sesiones, tres (03) sesiones durante el cuarto trimestre de 2016 en donde se trabaja asociadamente en pro del cumplimiento del 22,22% de subcategorías restantes.
- Se conformó la mesa de trabajo de datos abiertos en el cual se han generado avances significativos, actualmente se encuentra en la etapa de verificación de la información a publicar, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina Asesora Jurídica.
- La Secretaria Técnica del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia, ha desarrollado acciones de mejora a las diferentes dependencias, con el fin de garantizar el cumplimiento de compromisos designados de acuerdo a la competencia.
- La dependencia en representación de la Institución participo en diferentes eventos organizados por la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, en donde participó activamente y mostro a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, como una entidad que si bien es autónoma, trabaja constantemente articulada con los procesos del Distrito Capital para adoptar procesos que contribuyan a mejorar continuamente.