



INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Se presenta: *Informe Anual*

Año: *2014*

Elaborado por: Ingeniera Diana Lorena Sánchez León O.P.S. Abogada María Carolina Córdoba Vega O.P.S. Ingeniero Luis Alberto Saldarriaga O.P.S.	Aprobado por: Doctor José David Rivera Escobar		
Cargo: Contratistas	Cargo: Jefe Oficina Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 13 de enero de 2015	Fecha de Aprobación: : 15 de enero de 2015		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 44	Versión: 01	Informe de Gestión



En el marco del compromiso 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 año 2014.

Lo anterior, considerando lo siguiente:

1. Según lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, las Oficinas receptoras de quejas y reclamos de la ciudadanía, deben presentar informe trimestral sobre los trámites adelantados, ante el director de la entidad pública.
2. La Universidad Distrital, mediante Acuerdo 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos.
3. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior expidió el Acuerdo 05 de julio 19 de 2002, mediante el cual se modifica el nombre de la dependencia que, en adelante, se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se aclaran funciones y se le designa como oficina coordinadora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que la Universidad se compromete a mantener actualizada la información relativa a servicios ofrecidos, en Red Capital, ahora denominada Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas respecto al tema de Servicio al ciudadano.
4. Mediante resolución reglamentaria número 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría designó a la 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 en 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.

5. A través de Resolución número 551 de Septiembre 17 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 número 309 de 2010.
6. Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley 190 de 1995, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Acuerdos 011 de 1995 y 05 de 2002, del Consejo Superior y Resoluciones 551 de 2012 y 016 de 2004, emitidas por Rectoría.
7. Según la normatividad, antes indicada, la dependencia desarrolla las siguientes actividades:
 - a. Radicar, recepcionar 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 y las solicitudes de información, son quince (15) días hábiles, este plazo se aplica, desde que el requerimiento es radicado en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no cuando se envía a la dependencia competente, por tal razón los requerimientos enviados por esta oficina, incluyen un plazo menor, con el fin de cumplir con la normatividad aplicable. En general, una dependencia a la cual se envíe un oficio relacionado con una acción ciudadana debe responder en un plazo de ocho (8) días hábiles.

De cada una de 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 la quejas, reclamos y solicitudes que sean enviadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que se relacionen con la actividad desarrollada por cada una de las entidades.



Copias de solicitudes elevadas ante competentes

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

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

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

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

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

La Universidad se ha comprometido a dar cumplimiento al Convenio Interadministrativo No. 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 494 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Estas ferias reúnen a 63 entidades de orden Distrital, Nacional, y Privada, con el fin de acercar los servicios de las entidades a la ciudadanía, se realiza aproximadamente cada 20 días, de jueves a sábado, en la localidad que señale la Administración Distrital.

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

- *Canal Presencial*, son los puntos destinados para la atención al ciudadano que lo requiera de forma particular como, la Oficina Principal ubicada en el cuarto piso de la torre administrativa, punto de atención de la Universidad ubicado en el SuperCADE-CAD Módulo A-024, 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 la línea telefónica del punto de atención de la Universidad ubicado en el SuperCADE-CAD.
- *Canal Virtual*, se refiere principalmente al Portal Web Institucional, el correo electrónico institucional de esta dependencia reclamos@udistrital.edu.co, el Formulario electrónico de Quejas y Sugerencias y el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Además, en cumplimiento de compromisos institucionales, la información general de la Universidad se encuentra publicada en la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero del Distrito, en el Portal de Bogotá.

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

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

Para garantizar la solución de situaciones que originan acciones ciudadanas, el informe de prestación de servicios al ciudadano generado por esta dependencia, es un insumo o



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

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

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

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

Considerando además, que el editor utilizado permite crear vínculos directos al Portal Web Institucional, desde el Portal de Bogotá, se realizó revisión de la página web de la Universidad, con el fin de detectar las inconsistencias y solicitar la toma de las medidas pertinentes que permitan mejorar la imagen de portal web institucional y por consiguiente, el cumplimiento a cabalidad del convenio y del compromiso de la entidad con la ciudadanía, respecto a la publicación de información actualizada.

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

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



En virtud de la participación en el Comité Distrital de Servicio al Ciudadano, la totalidad de entidades del distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean transmitidas por el Sistema 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 <http://bogota.gov.co/sdq>

Procedimiento para elevar requerimientos a través de los diferentes canales disponibles

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

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

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

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

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, denuncia, 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 año se encuentra en el Anexo 1.

De cada uno de los trámites escritos o acciones ciudadanas, se adelanta el correspondiente formato de control denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las



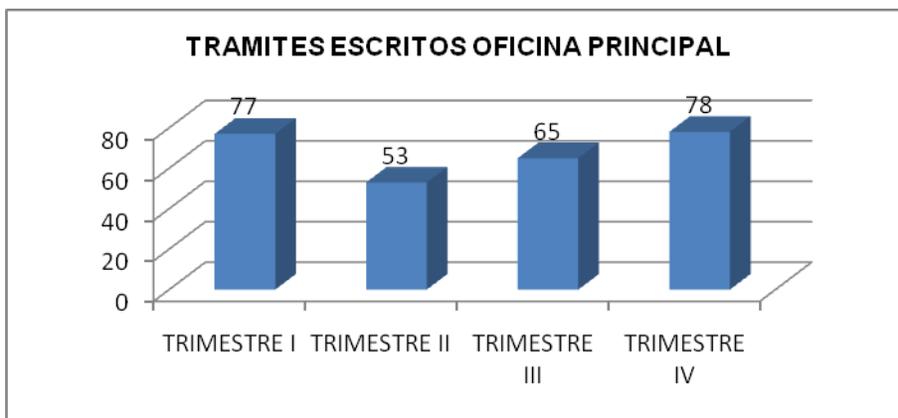
diligencias adelantadas por la dependencia y las respuestas emitidas por los competentes Anexo 2.

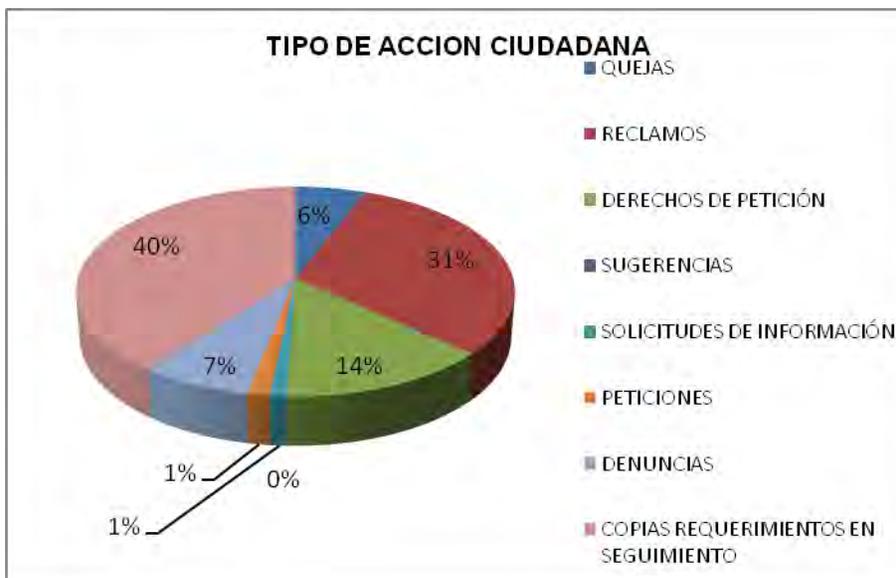
Atendiendo sugerencia elevada por la Oficina Asesora de Control Interno, las hojas de ruta reportan la comunicación efectuada a través de correo electrónico o línea telefónica, con la ciudadanía, una vez se ha dado por terminado el trámite, con el fin de conocer su opinión y su nivel de satisfacción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

Por otra parte, como se indicó anteriormente se reciben copias de requerimientos y solicitudes elevadas ante diferentes competentes, sobre las cuales se debe realizar el correspondiente seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al ciudadano. Anexo 3.

TRAMITES ESCRITOS AÑO 2014

AÑO 2014	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	
TRIMESTRE I	7	20	7	0	0	4	9	30	77
TRIMESTRE II	4	19	5	0	0	0	5	20	53
TRIMESTRE III	1	19	6	0	1	0	1	37	65
TRIMESTRE IV	4	26	20	0	2	0	5	21	78
TOTAL	16	84	38	0	3	4	20	108	273





Como puede apreciarse en la gráfica, la mayor parte de trámites adelantados a lo largo del año, de manera escrita, se relacionaron con las copias de requerimientos en seguimiento con un 40%, seguidos de los reclamos con un 31%, en los cuales tenemos fallas del servicio administrativo o académico. Seguido de Derechos de Petición con 14% y Denuncias y Quejas con 7% y 6% respectivamente.

De las 165 acciones ciudadanas (sin tener en cuenta las copias en seguimiento) elevadas durante el año 2014, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias y solicitudes de información escritas, el 95% de los casos fueron cerrados, es decir, con respuesta por parte del competente y que no requerían una solución o aplicación de ninguna medida, el 1% se encuentran en proceso de seguimiento, debido a que la solución o respuesta o conclusión depende de otras dependencias o requiere un tiempo de ejecución amplio y un 1% se encuentra en trámite en la dependencia competente, teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe y finalmente un 2% corresponde a desistimientos.

CASOS RELEVANTES (CRÍTICOS O RECURRENTES) Y RECOMENDACIONES

En cuanto a los trámites escritos, fueron radicados durante el año 165 acciones ciudadanas de diversa índole, destacándose las siguientes, para que sean consideradas por los competentes en el tema y se tomen las medidas pertinentes.

QUEJAS (FALTAS ADMINISTRATIVAS, ACADÉMICAS O DE FUNCIONARIOS, SERVIDORES Y CONTRATISTAS)

**Faltas Funcionarios.**

Faltas Personal de Vigilancia: Se elevaron quejas, con ocasión a unos presuntos inconvenientes con los Guardas de Seguridad, debido al inadecuado trato hacia los estudiantes, por parte del personal que presta el servicio de vigilancia en la Universidad.

Faltas Personal Administrativo: Se elevaron quejas, con ocasión al presunto trato irrespetuoso hacia los ciudadanos internos o externos que se acercan a las dependencias de la Universidad.

Faltas Docente: Se elevaron quejas, con ocasión a presunto trato irrespetuoso de parte de los docentes a sus alumnos, así como también por presuntos incumplimientos del desarrollo de los contenidos teóricos de las clases.

De otra parte, se elevaron quejas relacionadas con presuntas irregularidades, en el manejo que algunos docentes dan a su cátedra y a los procesos de evaluación de exámenes.

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 y ciudadano que tenga algún tipo de relación con la Universidad, evitando traumatismos que trasciendan a nivel educativo y conlleven a un desgaste administrativo mediante investigaciones que se pueden evitar.

Fallas del servicio administrativo. Trámites Académicos.

Durante el 2014, se recibieron diferentes acciones ciudadanas relacionadas con los inconvenientes presentados en el proceso de inicio de semestre tanto en la preinscripción, matrícula e inscripción de asignaturas, horarios académicos, adición, cancelación de materias y consejerías ante lo cual fueron requeridas las dependencias competentes.

Las dependencias requeridas informaban que los inconvenientes presentados se debieron a una serie de situaciones presentadas, en la cual, le dieron la solución y trámite correspondiente a los requerimientos. Igualmente, cabe resaltar el notorio mejoramiento de la plataforma, teniendo como resultado un mejoramiento en la prestación del servicio a los estudiantes, es decir, que realmente se refleja una planeación por parte de las dependencias competentes para estos procesos, y la utilización de la estrategia del cronograma de estricto cumplimiento para el acceso al aplicativo por parte de los estudiantes y coordinadores, en los diversos procesos, como de pre-inscripción, inscripción, matrícula, generación de recibos de pago, adición, cancelación de asignaturas horarios académicos y consejerías.



Dado lo referenciado por las dependencias competentes, se sugiere continuar trabajando en la planeación con el fin de mejorar cada día en la prestación del servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria de manera eficiente, y así se disminuyan los inconvenientes y reclamos por la insatisfacción con los procesos y el sistema.

De otra parte, se recomienda verificar las situaciones que se presentaron en cuanto al cambio de horarios, debido a que en algunas de las reclamaciones que realizaron los estudiantes se reportaba la modificación de los horarios de un momento a otro, por lo que se debe establecer, una estrategia o mecanismo para evitar este tipo de acciones o que estas sean concertadas con los estudiantes, para reducir los riesgos y posibilidades de acciones que perjudiquen tanto a los estudiantes como a las coordinaciones.

Adicionalmente, se evidencia una falla en las consejerías que brindan apoyo a los estudiantes, en la cual, nos permitimos sugerir que se estudie la posibilidad de cambiar el mecanismo o replantear la figura, en pro de lograr el mejoramiento y fortalecimiento de está, con el fin de reducir las insatisfacciones de los estudiantes frente a esta situación presentada.

RECLAMOS – DERECHOS DE PETICIÓN (FALLAS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO O ACADÉMICO)

Fallas Administrativas. Trámites Administrativos.

Se presentaron reclamos relacionados con la realización de trámites a cargo de los diferentes proyectos curriculares de la Universidad, en cuanto a calificaciones y publicación de notas, emisión de certificados, recibos de pagos e inconvenientes con procesos de trabajos de grado, como también hubo reclamos relacionados con procedimientos que debe realizar la comunidad estudiantil, con el fin de adicionar y cancelar materias a través del sistema Cóndor. Al respecto, los competentes emitieron tomaron acciones al respecto y dieron sus respuestas con énfasis en los procedimientos y normatividad establecida para cada caso.

Dado lo anterior, se recomienda a las dependencias encargadas de tramitar la documentación requerida por la comunidad estudiantil, con base en los procedimientos establecidos, como también se sugiere continuar con la colaboración prestada por parte de la Oficina Asesora de Sistemas.

Fallas del servicio administrativos. Instalaciones.



Se recibieron diferentes acciones ciudadanas relacionadas con los inconvenientes presentados con las instalaciones en las diferentes Facultades de la Universidad, ante lo cual fueron requeridas las dependencias competentes.

Las dependencias requeridas, informaban que los inconvenientes presentados se debieron a una serie de situaciones que generaron las complicaciones de espacio físico y en las instalaciones, como lo manifestó el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control.

Dado lo anterior, y lo referenciado por las dependencias competentes, se recomienda que se realicen los mantenimientos preventivos de las instalaciones, y para el caso de los espacios físicos, se sugiere que en la planeación se prevengan las consecuencias de las decisiones que se toman, para así evitar complicaciones y retraso con las clases de los estudiantes.

Fallas de servicio administrativo. Contratación docente ILUD

Se presentaron reclamaciones por parte de estudiantes que no recibieron los cursos en las fechas estipuladas, docentes por qué no recibieron los pagos en las fechas acordadas y padres de familia preocupados por la situación académica de sus hijos inscritos en el ILUD; ante lo cual esta dependencia procedió a remitir al ILUD y la Vicerrectoría Académica los distintos requerimientos para realizar los trámites correspondientes y así brindar una respuesta a la ciudadanía en los términos establecidos por la Ley.

Se presentaron fallas en la expedición de certificados para estudiantes y docentes.

Faltas y Fallas Administrativas. Atención a Ciudadanos.

Se presentaron varios casos de quejas, peticiones y reclamos, según las cuales los estudiantes y ciudadanos dan a conocer a esta dependencia las presuntas irregularidades, debido a la inadecuada atención prestada por parte del personal de la Universidad, a través de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, como lo son, la falta de atención telefónica, del suministro de información errada o incompleta, del trato inadecuado hacia las personas que requieren algún tipo de servicio o trámite y la ausencia al momento de necesitar la atención, entre otros por el incumplimiento de horarios de atención.

De igual manera se presentaron quejas relacionadas con los presuntos inconvenientes presentados entre estudiantes y docentes relacionados con las calificaciones y manejos que le dan algunos docentes a sus cátedras.



Así mismo, se elevaron requerimientos relacionadas con la no respuesta a las acciones ciudadanas, para el caso en específico de un derecho de petición y solicitudes de información.

Sobre el caso, esta oficina recuerda a las dependencias el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 551 de 2012, por la cual se establecen el trámite de las acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano dentro de la Universidad, como también dar un trato adecuado a todas las personas, basándose en las normas que existen para el efecto y en los protocolos de atención al Ciudadano, establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Ley 962 de 2005 y la Ley 1437 de 2011.

PETICIONES

Se elevaron peticiones frente a esta dependencia por parte de la ciudadanía, relacionadas con el proceso de admisiones, hubo varias que se referencian con aclarar el proceso que deben realizar los ciudadanos para aspirar a un cupo en la Universidad Distrital.

Ante estas peticiones la oficina procedió a aclarar las dudas planteadas por los ciudadanos con la colaboración de las dependencias a quienes les corresponde por materia, atender estas solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la dependencia, durante el desarrollo del proceso de admisión para el 2014, se orientó a la ciudadanía interesada, a través de los diferentes canales, disponibles para ello, acerca de las solicitudes de información que elevaron, teniendo en cuenta lo estipulado en la normatividad vigente, y en el instructivo de admisiones respectivo al periodo académico al que hacía referencia la solicitud. En ejercicio de estas actividades se presentaron algunas inquietudes y situaciones que fueron comunicadas a la Vicerrectoría Académica, mediante oficio, incluyendo los presuntos inconvenientes que se les presentaban a los ciudadanos.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la publicación oportuna, completa y veraz de la información por parte de la Universidad, contribuye en el mejoramiento de la prestación del servicio e imagen institucional.

DERECHOS DE PETICIÓN:

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.

Se recibieron diferentes derechos de petición relacionados con los inconvenientes presentados en el proceso de admisiones para pregrados, debido a presuntas irregularidades en este.

Se reporto a la Vicerrectoría Académica sobre los hallazgos efectuados en la información que se estaba presentando a los ciudadanos.

COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Durante el año 2014 fueron recibidas 108 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 seis de ellas en trámite, para verificar la respuesta correspondiente. Anexo 3.

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

Por esto, se recomienda que por parte de las directivas, se recuerde a todas las dependencias la importancia de atender oportunamente las acciones ciudadanas o requerimientos que sean puestos en su conocimiento, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley y Resolución de Rectoría 551 de 2012.

TRAMITES VERBALES 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.

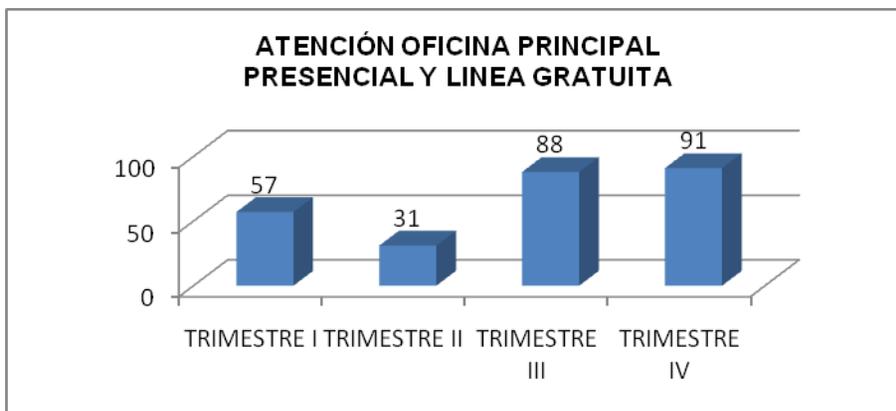


La línea gratuita de atención, es atendida por el personal de la dependencia y se suministra información sobre datos generales de la entidad, números telefónicos, programas ofrecidos, requisitos de ingreso, proceso de inscripción y admisiones, eventos en la Universidad, etc. Igualmente se reciben las 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 formato correspondiente, en el que se efectúa anotación de: hora y fecha de llamada, nombre del ciudadano, documento de identidad, número telefónico y asunto sobre el cual solicita información, el cual corresponde al Anexo 4. Para el caso de la atención presencial se solicita a la ciudadanía registrar en el libro su opinión del servicio y su firma.

ATENCIÓN OFICINA PRINCIPAL (PRESENCIAL Y LÍNEA GRATUITA) AÑO 2014

TRAMITES VERBALES - LÍNEA GRATUITA					
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
TRIMESTRE I	19	30	3	5	57
TRIMESTRE II	26	1	1	3	31
TRIMESTRE III	12	13	10	53	88
TRIMESTRE IV	79	6	3	3	91
TOTAL AÑO	136	50	17	64	267





De acuerdo con las gráficas, las consultas se relacionaron en su mayoría, con información sobre el proceso de admisión que se realiza cada semestre para el siguiente periodo, requisitos, procedimiento, etc. En segundo lugar se encuentra la solicitud de información acerca de los proyectos curriculares o cursos ofertados por la Universidad, en cumplimiento del objeto misional. El Anexo 4 comprende el formato de registro de ciudadanos.

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

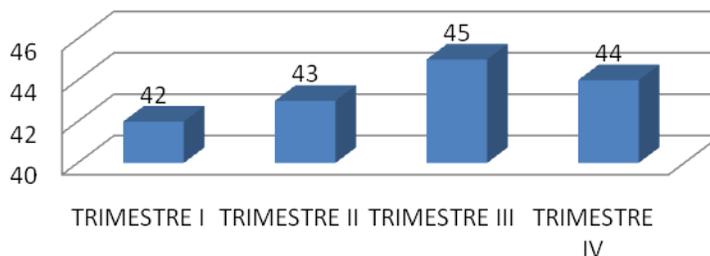
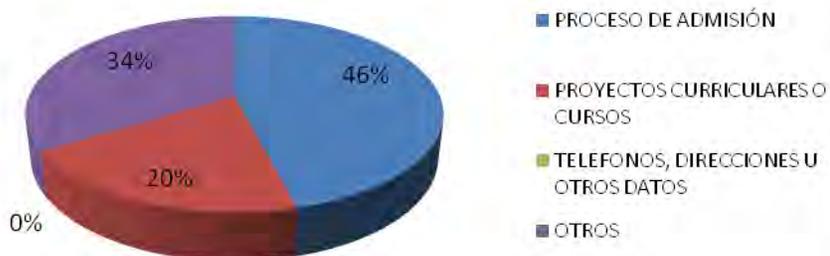
La dirección de correo electrónico institucional correspondiente a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es reclamos@udistrital.edu.co, mediante la cual la ciudadanía cuenta con la posibilidad de elevar quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información sobre la misión y servicios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

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

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

**CORREO ELECTRÓNICO - reclamos@udistrital.edu.co
AÑO 2014**

TRAMITES CORREO ELECTRÓNICO					
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELEFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
TRIMESTRE I	0	18	0	24	42
TRIMESTRE II	29	3	0	11	43
TRIMESTRE III	18	11	0	16	45
TRIMESTRE IV	33	3	0	8	44
TOTAL AÑO	80	35	0	59	174

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AÑO 2014
reclamos@udistrital.edu.co**SERVICIO SOLICITADO**



El 46% de los mensajes atendidos se relacionaron con solicitudes de información sobre el proceso de admisión que se desarrolló durante cada semestre, para ingreso de estudiantes a la Universidad, con inquietudes sobre el procedimiento, requisitos, fechas, etc. Un 34% de solicitudes se refieren a otros temas como procedimiento para trámites internos, recuperación de contraseña del Aplicativo Cóndor, canales de comunicación de la Universidad, normatividad, criterios de cálculo de valor de la matrícula, reingresos, requerimientos para solicitar auxilio alimentario, información de inducción de estudiantes nuevos, entre otros, un 20% se refirió a consultas sobre proyectos curriculares y cursos de extensión.

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

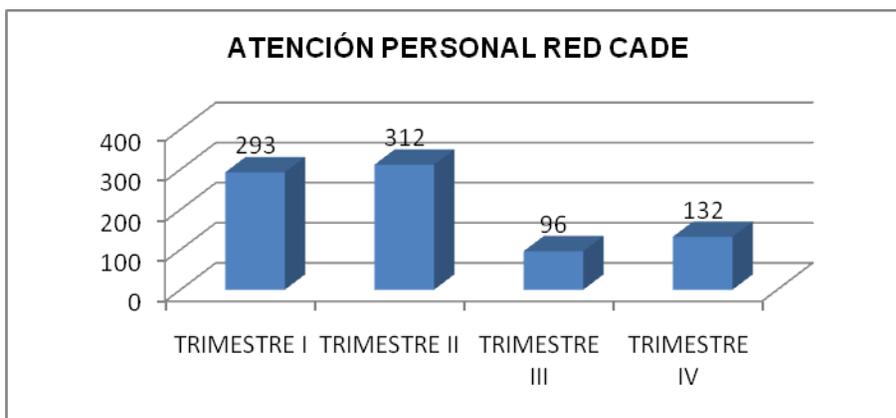
El servicio al ciudadano en todas las entidades, es de vital importancia puesto que, el servicio al ciudadano en todas las entidades, es de vital importancia puesto que, proporciona mecanismos para ejecutar retroalimentación respecto a los servicios ofrecidos y calidad de los mismos. En el sector estatal, 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 Acuerdo Interinstitucional 403 de 2003 suscrito entre la Universidad Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual finalizó y se suscribió el Convenio No. 2212100-365-2012, 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 SUPERCADE Y CADE CANDELARIA 2014**

TRAMITES VERBALES - PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCADE-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	
TRIMESTRE I	23	78	1	8	0	0	0	1	111
TRIMESTRE II	68	61	0	3	0	0	0	0	132
TRIMESTRE III	71	24	0	0	0	1	0	0	96
TRIMESTRE IV	96	35	0	0	0	1	0	0	132
TOTAL AÑO	258	198	1	11	0	2	0	1	339
	456		12		2		1		





La figura anterior muestra la distribución del tipo de información o servicio solicitado por la ciudadanía: el 97% de las atenciones correspondieron al proceso de admisión, proyectos curriculares, fechas, valor de la inscripción, requisitos, procedimiento y revisión del resultado del examen del ICFES para verificación de cumplimiento de requisitos, cálculos de ponderados y comparación con estadísticas de resultados de procesos anteriores.

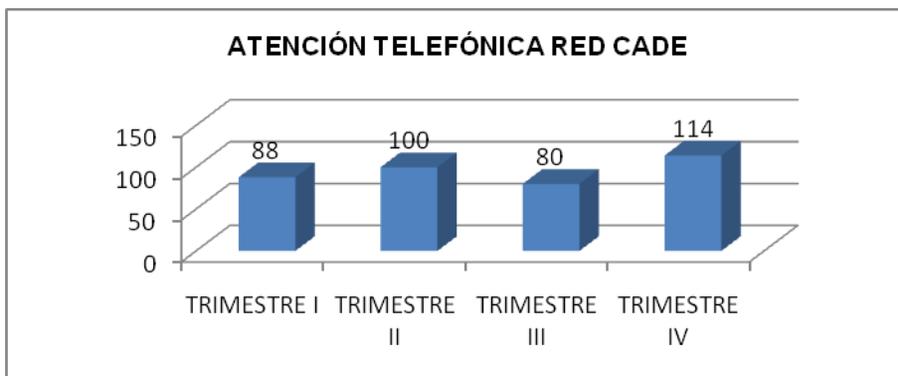
El 3% de las solicitudes correspondió a información relacionada con los proyectos curriculares y cursos. Anexo 6 y 7.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTO SUPERCADE–CAD Y CADE CANDELARIA

La línea telefónica del punto de atención ubicado en el SuperCADE-CAD, 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.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTO SUPERCADE 2014

TRAMITES VERBALES - LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADE-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCION	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	
TRIMESTRE I	13	5	1	7	14	0	1	5	46
TRIMESTRE II	16	13	0	0	0	0	0	0	29
TRIMESTRE III	17	18	0	0	0	0	0	1	36
TRIMESTRE IV	17	20	0	0	0	0	0	0	37
TOTAL AÑO	63	56	1	7	14	0	1	6	148
	119		8		14		7		



En estas gráficas se puede observar el comportamiento de las solicitudes vía telefónica a la línea de los puntos de atención de la Universidad ubicados en el SuperCADE-CAD y n el CADE Candelaria. Se observa una constante de consulta durante los diferentes trimestres, con un aumento significativo en el último trimestre periodo en el cual se realiza el proceso de admisión de estudiantes nuevos, el cual coincide con la finalización de año para los estudiantes de grado once de colegios calendario B. Anexo 8 y 9.

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. En éste punto de atención, carpa móvil, se divulgan los servicios de la Universidad y se atienden las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los programas de pregrado y postgrado y cursos de extensión principalmente. De igual forma, se brinda información



sobre el proceso de inscripción que debe ser adelantado por los aspirantes a ingresar en calidad de estudiantes.

Para el efecto, se establecen turnos de tipo rotativo para los contratistas que atienden estos eventos, adscritos a la dependencia, con el objeto de cumplir con la atención en dicho punto móvil y los otros puntos de atención, de acuerdo con la programación de la Alcaldía Mayor, utilizando apoyos como plegables y la Guía de servicios.

Durante el año 2014, se participó en 7 Ferias de Servicios con una atención de 307 ciudadanos, de varias localidades de Bogotá y municipios aledaños como lo fueron:

- Feria de Servicio al Ciudadano Localidad de Suba
- Súper CADE Móvil Localidad de Suba
- Súper CADE Móvil Bosa Porvenir
- Súper CADE Móvil Plazoleta Suba
- Ciudadela Educativa Bosa
- Súper CADE Móvil Centro Comercial Tunal
- Súper CADE Móvil la perseverancia

Las atenciones brindadas en estos eventos fue la gran mayoría de solicitudes de información relacionadas con las carreras de pregrado y proceso de admisión, ello comprende programas, costos, planes de estudio, fechas de inscripción, número de cuenta y valor del formulario entre otros, adicionalmente se encuentran otro tipo de solicitudes, como información de reintegros, transferencias y programas de postgrado.

FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS

Durante el año 2014, la oficina participó en eventos organizados por Instituciones de Educación Media (Ferias Universitarias), de acuerdo con invitaciones elevadas por ellos a la Universidad, con el fin de que se hiciera presencia y se dieran a conocer la oferta educativa de la Institución y se atendieran las solicitudes elevadas por parte de los estudiantes de grados décimos y once, que asisten a estas Ferias Universitarias.

Las invitaciones que fueron atendidas dentro del marco antes descrito, y en cada uno de estos eventos, se realizó divulgación de la oferta académica de pregrados, posgrados, cursos libres, se explicaron las características del proceso de admisión de la Universidad y en general se atendieron las solicitudes de información que elevaron los participantes a los diferentes eventos ante la Universidad, con referencia a su actividad de orden misional.



En el año 2014, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asistió a 12 Ferias Universitarias y atendió a 613 ciudadanos:

- Feria Colegio San Bartolomé La Merced
- Feria Universitaria en I.E.D. Francisco Antonio Zea - Usme Centro
- Feria Universitaria Sibaté
- Feria Universitaria en I.E.D. Rafael Pombo – Sopó
- Colegio Orlando Higueta (Bosa)
- Feria universitaria en Facultad Tecnológica
- Colegio Alfonso López Michelsen
- Colegio Restrepo Millán
- Colegio Distrital La Amistad
- Colegio Restrepo Millán sede 2
- Feria universitaria en Facultad Tecnológica

En total se llevaron a cabo en todos los eventos, 920 atenciones a ciudadanos. 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. Los registros de las Ferias Universitarias y Otros eventos se ubican en el Anexo 10.

CONSOLIDADO GENERAL AÑO 2014
OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

TRIMESTRE / ATENCIÓN	ACCIONES CIUDADANAS Y COPIAS EN SEGUIMIENTO	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E-MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD y CADE CANDELARIA	LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCAD y CADE CANDELARIA	FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS	TOTAL
Trimestre I	77	57	42	293	88	446	1003
Trimestre II	53	31	43	312	100	293	832
Trimestre III	65	88	45	96	80	292	666
Trimestre IV	78	91	44	132	114	324	783
TOTAL	273	267	174	833	382	1355	3284



Este gráfico muestra la participación de los diferentes puntos de atención o canales de servicio dentro del total de atenciones hacia la ciudadanía.

La diferencia entre canales, se explica en el tipo de servicio predominante en ellos. Las ferias de servicios del Distrito, las ferias universitarias, y la mayoría de solicitudes son consultas verbales acerca de los programas académicos ofrecidos por la Institución y el proceso de admisiones, que en su mayoría se resuelven de forma inmediata.

La atención en los puntos de la Universidad ubicados en el SuperCADE-CAD y CADE Candelaria, tanto presencial como telefónica, y las consultas verbales en la oficina principal o través de la línea gratuita, también en su mayoría se resuelven de forma inmediata.

Las acciones ciudadanas (quejas, reclamos, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información escritas), las copias de requerimientos radicados en las dependencias competentes para seguimiento y las solicitudes de información por correo electrónico, se resuelven dentro del término establecido y requieren un tipo de gestión diferente, implican la respuesta a casos más complejos, y generalmente la intervención de diversas dependencias competentes en el tema.

Con lo anterior, se evidencia el crecimiento de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y como, a través de ella, la Universidad se ha acercado a la ciudadanía, brindando información, solucionando sus inquietudes, aceptando sus sugerencias y recibiendo y tramitando acciones de control social. Es decir, proporcionando diferentes canales de comunicación, interacción y participación de la ciudadanía.



ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Además de la atención en cada uno de los puntos de servicio, la dependencia, desarrolló acciones relacionadas con otras de sus funciones y dentro del marco de su competencia, las cuales se relacionan a continuación.

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

En esta medida, la dependencia 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, los cuales se registran internamente en el trámite de acciones ciudadanas escritas.

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

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

GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS 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 del Distrito, ubicada en el Portal de Bogotá.

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



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

Mensualmente se remite la correspondiente certificación mensual de confiabilidad de la información publicada, 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 (como la Ley 962, la ley 789, la ley 1474 y la ley 1437), se sugiere adoptar medidas tendientes a concientizar a los encargados de las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, en el sentido de responsabilizarse de la información que publican en los sitios destinados para cada uno dentro del portal y mantenerla actualizada, toda vez que es información dirigida a la ciudadanía en general y que debe tener características de veracidad, confiabilidad y oportunidad, de manera que se brinde un servicio efectivo a los ciudadanos que realizan consultas acerca de la Entidad.

- **MAPA CALLEJERO**

Al igual que en la Guía de Trámites y Servicios, la dependencia esta designada como responsable de la administración de este aplicativo, para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos a través del convenio interadministrativo 134 de 202, celebrado entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital.

Esta plataforma fue desarrollada por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la cual se edita 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.

Con relación a la información allí publicada, se remitió la correspondiente certificación mensual de confiabilidad de la información, publicada a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- **ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN**

a. Visitas a Facultades



A lo largo de varios años, se solicitó ante los despachos competentes, la instalación de un punto de trabajo en cada una de las sedes de la universidad, a fin de proporcionar atención ciudadana. Considerando que al estar ubicada la oficina principal en un solo punto, la limita en cuanto a la relación directa que debe tener con la totalidad de la comunidad universitaria. Al respecto, la respuesta dada por las dependencias competentes es que no existían recursos ni espacio físico para ello.

Así las cosas, se decidió emplear la carpa o punto móvil de atención, que normalmente se utiliza en feria de servicios distritales, para efectuar visitas a cada facultad, con el fin de divulgar las funciones de la dependencia y facilitar el acceso a las mismas por parte de la comunidad universitaria.

De la mano de esta actividad, esta dependencia estableció la práctica de visitas a las Facultades con el fin de adelantar actividades de divulgación, con toda la comunidad universitaria, de las funciones de esta dependencia, la figura del defensor al ciudadano, la normatividad relacionada con el trámite de las acciones ciudadanas y la atención al ciudadano en la Universidad (Resolución 551 de 2012), entrega de información para elevar denuncias ante la Universidad en atención a actividades planteadas en el marco de la Ley Anticorrupción Ley 1474 de 2011, socialización de la carta de derechos y deberes de los ciudadanos, como lo establece la Ley 1437 de 2011.

Cabe destacar que en razón a las visitas efectuadas a las Facultades, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo extensiva las funciones que cumple en la sede administrativa, dándole la facilidad a la Comunidad Universitaria de poder contar con la Información que posee la dependencia, atendiendo de forma directa las acciones ciudadanas que la Comunidad desea presentar a la Oficina; de esta forma se da cumplimiento a la aplicación de los principios que consagra la función pública.

Durante el año 2014, se realizaron dos jornadas de visitas a las cinco facultades y otras sedes, una entre los meses de febrero y octubre, previa autorización de las Decanaturas.

FEBRERO	
VISITA FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	60
VISITA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	52
VISITA FACULTAD DE ARTES - ASAB	60
VISITA FACULTAD TECNOLÓGICA	119
VISITA FACULTAD DE INGENIERÍA	66
OCTUBRE	
VISITA FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	22
VISITA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	17
VISITA FACULTAD DE ARTES - ASAB	11
VISITA FACULTAD TECNOLÓGICA	45
VISITA FACULTAD DE INGENIERÍA	28



TOTAL ATENCIONES EN VISITAS A LAS FACULTADES EN 2014

480

- **REVISIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL**

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 dependencia 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:

- a. Organización;
- b. Redacción
- c. Misión;
- d. Visión
- e. Plan de acción
- f. Funciones, procesos y procedimientos;
- g. Normatividad;
- h. Registro SNIES
- i. Fechas de Inscripción
- j. Encargados (coordinadores)
- k. Enlaces rotos
- l. Estructura y funciones generales del Estado.
- m. Plan de Estudios



n. Entre Otras.

En el año 2014, se realizó 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 reflejo un total de 2189 rutas, llevando al avance de revisión del 100% de la información registrada en la página.

- **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 el año 2014 se realizaron reuniones en los con el objeto de trabajar en pro del mejoramiento del servicio al ciudadano, cultura ciudadana y plan anticorrupción.

Para el año 2014, la Veeduría realizó reuniones, en las cuales ha recalcado la importancia que se debe dar a la figura del Defensor del Ciudadano por parte de las entidades, así como también lo relacionado con las visitas por parte de pasantes coordinados por la ellos, quienes realizan el seguimiento y la verificación en cuanto a aspectos relacionados con atención al ciudadano.

- **COMITÉ INTERSECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, hace parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, precedida por el Director Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual la totalidad de las entidades del distrito, están comprometidas con el fortalecimiento de la Gestión de Servicio al Ciudadano, a través de la implementación y promoción de diferentes estrategias para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes puntos de contacto del Distrito Capital.

- **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 dependencias 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.

Durante el año 2014, se comenzó a migrar información a la plataforma SUIT 3, que en adelante será la plataforma oficial para subir trámites y servicios al Portal del Estado Colombiano, se cargaron 4 tramites y se está trabajando con la oficina asesora de planeación y control para el cargue de los demás trámites sugeridos por el DAFP.

- **LEY ANTICORRUPCIÓN**

Esta dependencia 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.

- **ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Anexo 11**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas preocupada por el mejoramiento continuo en sus procesos y los procedimientos aplicados en cada uno de ellos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, realiza la “Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano” con la cual a través de estadísticas le permiten medir la atención prestada, y nivel de satisfacción del ciudadano luego de que se le han prestado cualquiera de los diversos servicios que ofrece la Universidad.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizó la “*Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano*”, a la cual tienen acceso todos los ciudadanos que se acercan o frecuentan la sede principal (Facultad Ingeniería) de la Universidad en la Cra 7 # 40-53 y también por medio electrónico desde el portal web que posee la universidad.

La Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano tiene como Objetivo evaluar el nivel de percepción de los ciudadanos con respecto a la atención que permita el mejoramiento del desempeño de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Dentro de la encuesta se evaluó el nivel de satisfacción desde la perspectiva de las siguientes preguntas:



- ¿Recibió una atención cordial y amable al expresar el motivo de su requerimiento?
- ¿Cómo califica el conocimiento y el dominio del tema de nuestros funcionarios para resolver su requerimiento?
- ¿Considero oportuno el tiempo de respuesta a su requerimiento?
- ¿Cómo valora el nivel de calidad en la atención de sus requerimientos?

Adicional a esto se pide dentro de la encuesta que el ciudadano indique la dependencia a cual él se dirigió y que también nos especifique el servicio solicitado en dicha dependencia.

Primero se realizó un análisis por trimestre para luego realizar el análisis global del año 2014 en donde además de determinar conclusiones con base en los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta se establece cual dependencia fue la más concurrida (Considerando únicamente la encuesta) por parte de los ciudadanos y qué tipo de requerimiento fue el más solicitado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se pudo establecer que el nivel de calidad, en la atención de los requerimientos, hacia los ciudadanos, por parte de los funcionarios durante el 2014, proyectó una satisfacción del 66,5% en base a sus peticiones.

Aparte de realizar el análisis de cada pregunta de la “Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano” se logró establecer que la dependencia a la cual los ciudadanos más acudieron (Teniendo únicamente en cuenta la encuesta) fue la Oficina de Admisiones y las coordinaciones de los proyectos curriculares de la facultad de Ingeniería, esto se debe seguramente a que el buzón para depositar las encuestas realizadas se encuentra únicamente en el primer piso de la sede administrativa de la universidad.

Adicional a esto también se observó que los requerimientos más solicitados por los ciudadanos son los siguientes:

- Información sobre las admisiones a la Universidad
- Información sobre dónde comprar el Formulario de inscripción y costo del mismo.
- Información sobre los cursos del llud.
- Certificados de estudios y/o notas.

Por último se observó en cuanto a las encuestas virtuales que muchas los Ciudadanos, inician la encuesta virtual pero no la termina, lo que genera que el número de estas se vea notablemente reducido, pues de 205 encuestas que los ciudadanos empezaron a realizar, solo 63 de ellas fueron terminadas lo que nos deja con solo un 31% de encuestas efectivas, que sirven para realizar el análisis de nivel de satisfacción de los Ciudadanos.

**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 Presencial CADE Candelaria
8. Atención Telefónica SuperCADE-CAD
9. Atención Telefónica CADE Candelaria
10. Atención Presencial Feria de Servicios y otros eventos
11. Análisis Encuesta de Atención al Ciudadano
12. Análisis Estadístico 2014