



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

INFORME ANUAL DE GESTIÓN OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



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

Año 2015

Elaborado por: Paula Andrea Herrera J., Alfonso Olarte		Aprobado por: Amparo Bautista Torres	
Cargo: Contratistas OPS		Cargo: Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano	
Fecha de elaboración:		Fecha de Aprobación:	
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	5
MARCO LEGAL.....	5
1. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....	7
1.1. Requerimientos por Tipología	7
1.2. Requerimientos por Canal y Punto de Atención.....	9
1.3. Requerimientos recibidos en los Puntos de Atención de la Red CADE	12
1.4. Tiempo Promedio de Gestión de los Requerimientos	14
2. GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL.....	15
2.1. Implementación y Difusión	15
2.2. Soporte y Asistencia a Usuarios Funcionarios	16
3. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y/O CAPACITACIONES.....	17
3.1. Agenda 2015.....	17
3.1.1. Evento “Soy Público, Soy Transparente”.....	20
3.1.2. Evento “La Noche de los Mejores”	21
3.1.3. Evento Avance de obra en la sede Bosa de la Universidad Distrital	21
4. FERIAS DE SERVICIOS, FERIAS UNIVERSITARIAS Y VISITAS A FACULTADES	23
4.1. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil	23
4.2. Ferias universitarias	23
4.3. Visitas a facultades.....	24
4.4. Medición de la percepción del servicio.....	27
5. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS PLATAFORMAS VIRTUALES	28
5.1. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002	28
5.2. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT	28
6. CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN Y MAPA DE RIESGOS.....	29
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30



TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Requerimientos por Tipología 2015; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 8

Gráfico 2. Comparativo Requerimientos por Tipología Trimestre a Trimestre; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 8

Gráfico 3. Requerimientos por Canal de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 10

Gráfico 5. Atenciones Presenciales- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 13

Gráfico 6. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 13

Gráfico 7. Gestión de Acciones Ciudadanas a través del SDQS; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 16

Gráfico 8. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 17

Gráfico 9. Registro fotográfico "Ferias de servicios-SuperCADE Móvil" 23

Gráfico 10. Registro fotográfico ferias universitarias 24

Gráfico 11. Atenciones Ferias de Servicios, Ferias Universitarias y Visitas a Facultades; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 25

Gráfico 12. Registro fotográfico visita a facultades 25

Gráfico 13. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 27



CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Requerimientos por Tipología 2015; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 7

Tabla 2. Requerimientos por Canal de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 10

Tabla 3. Requerimientos por Punto de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 11

Tabla 4. Atenciones Presenciales- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 12

Tabla 5. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano..... 13

Tabla 6. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre I..... 17

Tabla 7. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre II.... 18

Tabla 8. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre III... 19

Tabla 9. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre IV .. 20

Tabla 10. Ferias de servicios, ferias universitarias y visitas a facultades 26

Tabla 11. Inventario de Trámites SUIT 2015 29



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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de conformidad con el compromiso adquirido de atender los diferentes requerimientos elevados por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, en apoyo a la labor 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, presenta el informe correspondiente a la gestión realizada durante el tercer trimestre del año 2015.

MARCO LEGAL

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.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante Acuerdo 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos.

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 Distrital Francisco José de Caldas 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 en lo que concierne a servicio al ciudadano.

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 Distrital 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 Distrital FJC 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.

A través de Resolución No. 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.

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 Resolución 551 de 2012 emitida por Rectoría.



1. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

1.1. Requerimientos por Tipología

Durante la vigencia 2015, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas recibió un total de 4341 requerimientos, de los cuales, 3336 fueron solicitudes de información, 124 reclamos, 66 quejas, 115 derechos de petición de interés particular y 37 de interés general, 14 consultas, 6 felicitaciones, 7 sugerencias, 10 denuncias por actos de corrupción 6 solicitudes de copia y 20 copias de requerimientos en seguimiento. Como se puede observar en el siguiente cuadro, las solicitudes de información representaron el 90,67% del total de requerimientos, siendo el tipo de requerimiento mayor afluencia, seguido de los reclamos y los derechos de petición de interés particular con un 2,86% y 2,65% respectivamente.

Tabla 1: Requerimientos por Tipología 2015; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología /Trimestre		TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	Total anual (%)	
REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA	Solicitud de información	680	1070	1388	798	3936	90.67
	Reclamo	40	35	37	12	124	2.86
	Queja	12	22	20	12	66	1.52
	Derecho de petición de interés particular	16	27	53	19	115	2.65
	Derecho de petición de interés general	8	15	8	6	37	0.85
	Consulta	2	5	5	2	14	0.32
	Felicitación	0	6	0	0	6	0.14
	Sugerencia	0	2	3	2	7	0.16
	Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	9	10	0.23
	Solicitud de copia	0	1	3	2	6	0.14
	Copias requerimientos en seguimiento	10	10	N/A	N/A	20	0.46
Total requerimientos		790	1130	1510	820	4250	100.00

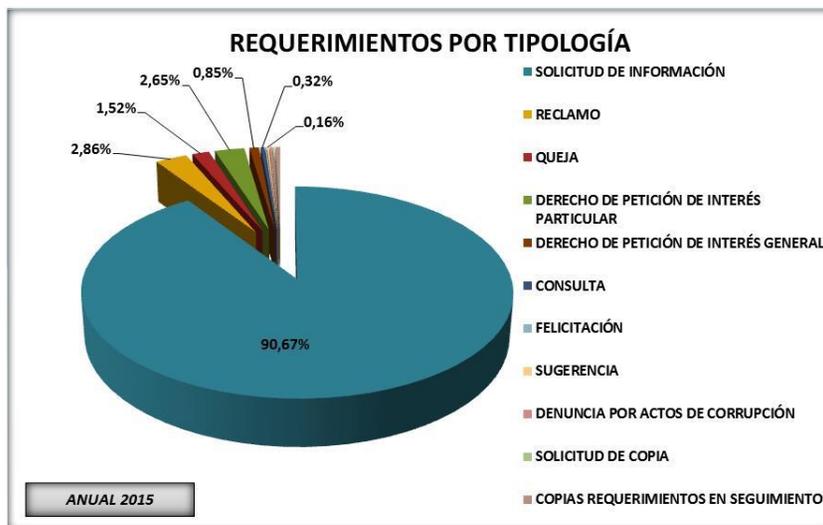


Gráfico 1. Requerimientos por Tipología 2015; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

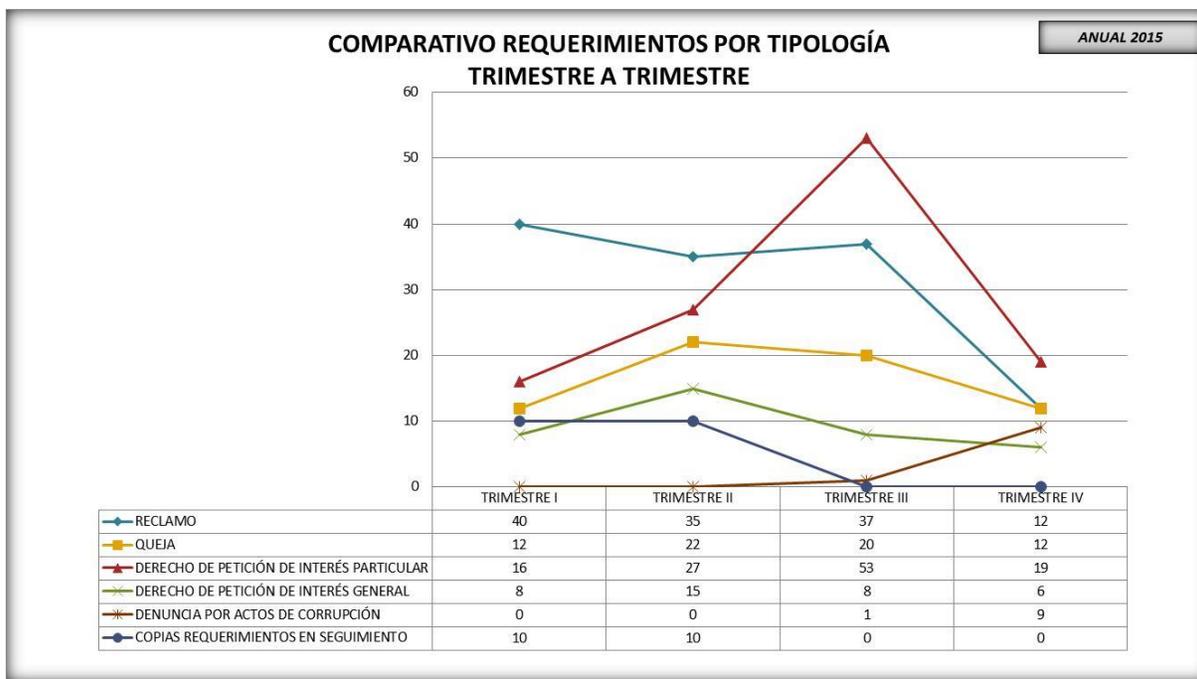


Gráfico 2. Comparativo Requerimientos por Tipología Trimestre a Trimestre; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El gráfico anterior muestra el comportamiento de las modalidades de acciones ciudadanas durante los cuatro (4) trimestres 2015. Se puede observar, que el tercer trimestre del año fue el de mayor concurrencia de requerimientos y con



respecto al segundo trimestre del año presenta un incremento del 27,24% y frente al cuarto trimestre -2015 decreció en un 43,21%. Así mismo, para dicho trimestre el tipo de requerimiento que más se recibió, exceptuando las solicitudes de información, fue el derecho de petición con un total de 61 requerimientos. Es importante señalar, que el inicio del semestre académico puede ser una de las razones por la cual el número de requerimientos incrementó en éste periodo, y donde la asistencia a ferias universitarias y las visitas a facultades puede ser otro elemento de incidencia en el acrecimiento, igualmente las solicitudes de información vía telefónica y presenciales respecto al proceso de admisión y los proyectos curriculares de pre y posgrado que oferta la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

1.2. Requerimientos por Canal y Punto de Atención

Durante 2015, con el objetivo de brindar un adecuado servicio, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, fortaleció canales de comunicación que permitieran una mejor interacción con la ciudadanía, garantizando un servicio y atención de requerimientos ágil, eficiente y efectivo. Los canales que la institución dispuso para elevar cualquier tipo de requerimiento ante las diferentes dependencias de la entidad, fueron:

- Línea telefónica- Oficina principal
- Presencialmente- Oficina principal
- Línea gratuita- Oficina principal
- Correo electrónico
- Sitio web de la Oficina
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS
- Línea telefónica- SúperCADE y CADE Candelaria
- Presencialmente- SúperCADE y CADE Candelaria



- Ferias de Servicio
- Ferias Universitarias
- Visitas a Facultades

Tabla 2. Requerimientos por Canal de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología /Trimestre		TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	Total anual	
							(%)
REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN	Oficina principal-presencial	49	60	86	40	235	3.07
	Oficina principal-Línea gratuita 018000	23	52	1	1	77	1.01
	Oficina principal-Teléfono PBX			39	32	71	0.93
	Correo Electrónico	40	95	51	47	233	3.05
	Sitio Web de la Oficina			13	6	19	0.25
	SDQS	11	31	69	25	136	1.78
	Presencial Supercade CAD	58	155	91	83	387	5.06
	Telefónico Supercade CAD	21	38	20	22	101	1.32
	Presencial CADE Candelaria	31	64	96	45	236	3.09
	Telefónico CADE Candelaria	14	29	17	16	76	0.99
	Ferias de servicios	61	127	121	91	400	5.23
	Ferias universitarias	13	115	553	222	1971	25.77
	Visita a facultades	447	427	361	232	3707	48.46
Total trimestre	768	1193	1518	862	7649	100	



Gráfico 3. Requerimientos por Canal de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 3. Requerimientos por Punto de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología /Trimestre		TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	Total anual	
							(%)
REQUERIMIENTOS POR PUNTO DE ATENCIÓN	Oficina	72	112	126	73	383	5,01
	Herramientas WEB	51	126	133	78	388	5,07
	Supercade CAD	79	193	111	105	488	6,38
	CADE Candelaria	45	93	113	61	312	4,08
	Ferias y visitas	521	669	1035	545	2770	36,21
Total trimestre		768	1193	1518	862	4341	56,75



Grafico 4. Requerimientos por Punto de Atención; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Este análisis por canal o punto de atención, permite evidenciar el o los medios que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general prefieren para elevar sus requerimientos ante la institución. Se demuestra que las ferias y visitas son el punto de atención a través del cual se recibe mayor cantidad de solicitudes de información con un 63,81% de los requerimientos, referente a los servicios institucionales, de la dependencia y en general el proceso de admisión a los



proyectos curriculares de pre y posgrado que ofrece la institución. De otra parte, las quejas, reclamos, derechos de petición y demás tipos de requerimientos, fueron recibidos a través de herramientas virtuales como correo electrónico, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS y sitio web de la dependencia representando un 8,94% del total de requerimientos. Respecto al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, se observa un crecimiento del 527% en el uso del canal del primer al tercer trimestre, lo anterior teniendo en cuenta que el sistema entró en producción a partir del primero de junio. Sin embargo, para el cuarto trimestre hubo un decrecimiento del 63,77%, lo cual no necesariamente se encuentra relacionado con un desestimulo en la participación ciudadana o en el uso de la herramienta virtual, sino a una estrecha relación con la disminución en general del total de requerimientos recibidos en el trimestre, comportamiento que a su vez, refleja una baja en el nivel de insatisfacción de los usuarios.

1.3. Requerimientos recibidos en los Puntos de Atención de la Red CADE

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas tiene a disposición de la ciudadanía dos puntos de atención ubicados en el SúperCADE CAD y el CADE Candelaria siendo consecuente con su objetivo de facilitar el acercamiento de la ciudadanía a la institución. En estos puntos, se brindó información y orientación a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios que ofrece la Universidad y los procesos que adelanta. A continuación, la relación de atenciones presenciales y telefónicas brindadas en los dos puntos de la Red CADE, discriminado por trimestre:

Tabla 4. Atenciones Presenciales- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología /Trimestre	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	Total anual
SUPERCADE	21	38	20	22	101
CADE CANDELARIA	14	29	17	16	76
TOTAL TRIMESTRE	35	67	37	38	177

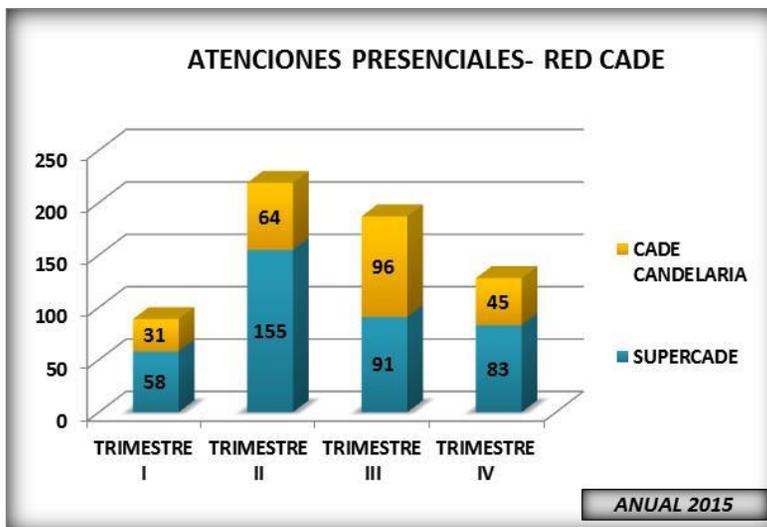


Gráfico 5: Atenciones Presenciales- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tabla 5. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología /Trimestre	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	Total anual
SUPERCADE	58	155	91	83	387
CADE CANDELARIA	31	64	96	45	236
TOTAL TRIMESTRE	89	219	187	128	623

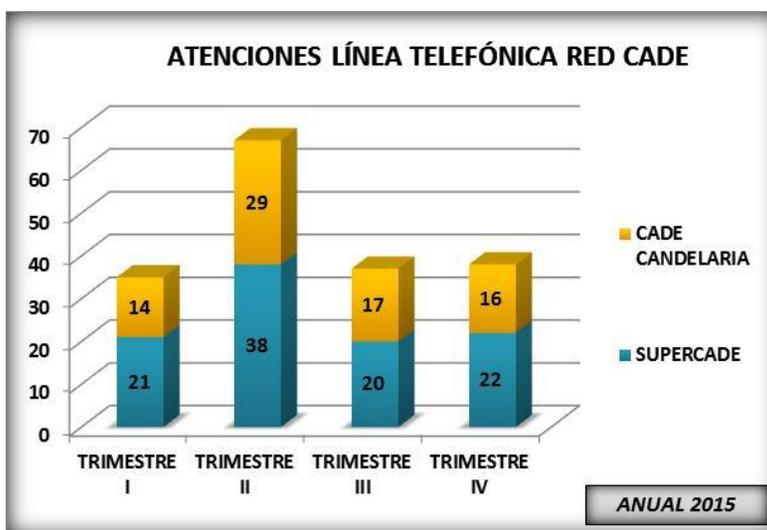


Gráfico 6: Atenciones Línea Telefónica- Red CADE; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Se estableció que las atenciones tanto presenciales como telefónicas para el segundo trimestre alcanzaron el nivel más alto con respecto a los demás trimestres, con un total de 219 atenciones presenciales y 67 telefónicas. Dicho comportamiento guarda relación con el cierre de semestre e inicio del segundo periodo académico, ya que para ésta temporada del año, la ciudadanía solicitó información en su mayoría referente al proceso de admisiones.

1.4. Tiempo Promedio de Gestión de los Requerimientos

Durante el año 2015, de los 4341 requerimientos, se atendieron oportunamente el 97,93% (4251 requerimientos), dentro de 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”, y el restante 2,07% (90 requerimientos) se atendieron fuera de dichos términos.

En cuanto a la gestión realizada, el indicador de oportunidad en la atención de las requerimientos estableció un promedio de once (11) días calendario por trámite, exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas inmediatamente, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias en lo que respecta a los términos establecidos por la ley, de acuerdo con los objetivos de eficacia y eficiencia que persigue la Universidad, garantizando respuestas oportunas, actuaciones administrativas, etc., según sea el caso y en el seguimiento realizado por esta oficina a todos los requerimientos que para el fortalecimiento garantizar respuesta oportuna.



2. GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL

En Acta N° 05 de la Subdirección de calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el día 13 de mayo de 2015, se realizó la entrega oficial del Sistema Distrital De Quejas Y Soluciones - SDQS a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con el acompañamiento de la Rectoría y la Oficina Asesora de Sistemas de la Institución.



Registro Fotográfico de firma del Acta de entrega del SDQS a la Universidad Distrital

2.1. Implementación y Difusión

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, es una herramienta virtual dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de gestionar todas las entidades del Distrito a través de ella, las PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias), fue implementada en el mes de junio por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; desde entonces, todo requerimiento se registró en el sistema, brindando el trámite adecuado y la respuesta a cada una de las dependencias competentes, en el marco de la implementación de la Política de Cero Papel. Es importante resaltar, la labor de esta dependencia en la difusión del



uso de la herramienta en la comunidad universitaria, sensibilización de su manejo, utilidad y envergadura tanto a nivel institucional como distrital.

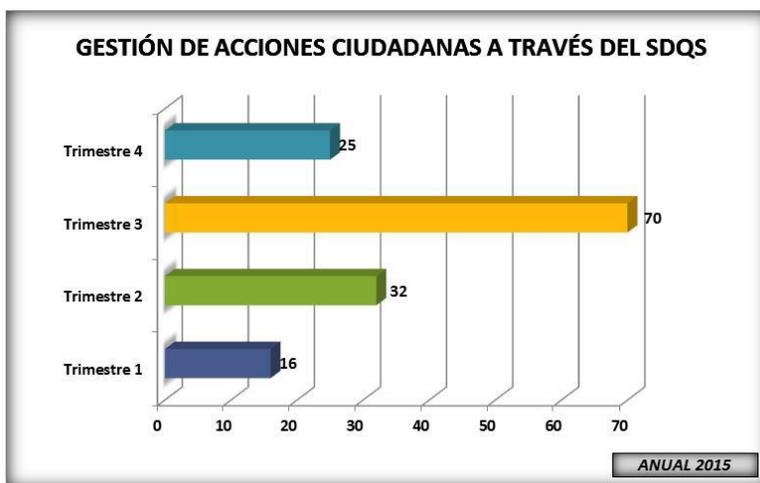


Gráfico 7: Gestión de Acciones Ciudadanas a través del SDQS; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los tres primeros trimestres del año, se presentó un incremento de los requerimientos recibidos directamente a través del SDQS. Entre primer y segundo trimestre, hubo un incremento del 100%, entre segundo y tercer trimestre del 118,75% y, entre tercer y cuarto trimestre una disminución de 64,29%, lo cual se atribuye a la fecha de corte del presente informe (15 de diciembre), lo cual puede estar relacionado con el proceso de finalización de actividades académicas.

2.2. Soporte y Asistencia a Usuarios Funcionarios

Adicional a la difusión que se realizó del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, es importante mencionar que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; de manera articulada en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador del sistema, desde el mes de junio, brindó continuo soporte y asistencia a todos los funcionarios que así lo requirieron de las diferentes dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de forma presencial y telefónica. A corte 15 de diciembre, se realizó un total de ciento veinticinco (125) soportes, de los cuales cuarenta y dos (42) fueron atendidos



telefónicamente y ochenta y tres (83) presencialmente. Entre los asuntos más atendidos se encontraron: el restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación de los nuevos usuarios del sistema.

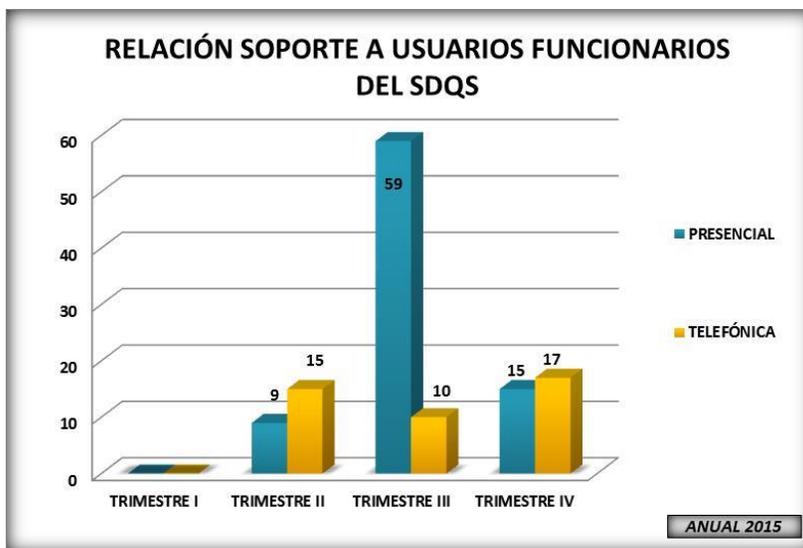


Gráfico 8. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y/O CAPACITACIONES

3.1. Agenda 2015

A continuación se presenta la agenda del año discriminada por trimestre y por fecha de realización; de igual forma se encuentran relacionados los eventos, reuniones y capacitaciones a las cuales asistió la dependencia exceptuando las ferias universitarias y de servicios y visitas a facultades:

Tabla 6. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre I



<i>PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, REUNIONES Y/O CAPACITACIONES- TRIMESTRE 1</i>		
NOMBRE	OBJETIVO	FECHA
Reunión socialización de programación SúperCADE Móvil 2015	Presentación del cronograma de actividades para el año 2015.	22-ene
Reunión Mesa de Trabajo- Nuevo Modelo de Servicio	Evaluar y retroalimentar la encuesta de diagnóstico del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y conformar mesas de trabajo con el fin de estructurar los planes de acción para el desarrollo e implementación del Nuevo Modelo del Servicio de acuerdo a los objetivos planteados.	26-ene
Reunión Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano	Primera sesión plenaria de 2015. Presentación de logros de mesas de trabajo y objetivos para la vigencia 2015.	03-feb
Reunión Gobierno en Línea y Estrategia Antitrámites	Diligenciamiento de la encuesta remitida por la alta consejería de las TIC en lo referente al proceso de autoevaluación de los avances de la Estrategia GEL del año 2014.	05-feb
Reunión implementación Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS	Socialización de la metodología de implementación del SDQS al interior de las entidades del Distrito, para contribuir al mejoramiento de la gestión integral de las peticiones ciudadanas.	18-feb
Mesa de Trabajo- Elecciones Rector	Conformar una mesa de trabajo técnica y de seguimiento para el desarrollo del proceso de consulta para elección de Rector.	24, 26- feb
Programa Radial: Punto de Vista. Emisora LAUD	Socialización de los servicios que ofrece la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la figura del Defensor del Ciudadano en la Institución.	03-mar
Capacitación Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Capacitación a los usuarios funcionarios de cada dependencia en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.	10,12,13-mar, 16-abr
Reunión Gobernación de Cundinamarca "4 por una Opción de Vida"	Reunión de retroalimentación y seguimiento al convenio suscrito entre la Gobernación de Cundinamarca y la Institución de Educación Superior para el desarrollo del Programa "4 POR UNA OPCION DE VIDA".	20-mar
Jornada de sensibilización Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST	Proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.	08-mar
Reunión implementación SDQS. Alcaldía Mayor de Bogotá- Subdirección de Calidad	Formalización de acta de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para etapa productiva	22-abr

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tabla 7. Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre II

<i>PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, REUNIONES Y/O CAPACITACIONES- TRIMESTRE 2</i>		
NOMBRE	OBJETIVO	FECHA
Capacitación Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Capacitación a los usuarios funcionarios de cada dependencia en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.	16-abr
Reunión implementación SDQS. Alcaldía Mayor de Bogotá- Subdirección de Calidad	Formalización de acta de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para etapa productiva	22-abr
Reunión de retroalimentación del Programa "4 por una Opción de Vida"	Reunión de retroalimentación y seguimiento para el desarrollo del Programa "4 POR UNA OPCION DE VIDA".	28-abr
ORFEO y SDQS Secretaría de Gobierno y Universidad Distrital	Compartir la experiencia en la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO y su integración con el SDQS en la Secretaría de Gobierno a la Universidad Distrital.	27-may
Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015.	Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad para el año 2015, haciendo énfasis en los puntos de Estrategia Antitrámites y Mecanismos de Mejora para la Atención del Ciudadano.	10-jun
Estrategia para una Sana Convivencia en el Marco de la Ley de Acoso Laboral.	Capacitar al personal respecto a la sana convivencia en los espacios laborales y las causales que conllevan al acoso laboral.	17-jun
Taller Construcción de Indicadores	Exponer conceptos básicos y metodologías necesarios para la construcción de Indicadores de Gestión, además su importancia frente a una gestión pública orientada a resultados.	24-jun

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Tabla 8.** Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre III

<i>PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, REUNIONES Y/O CAPACITACIONES- TRIMESTRE 3</i>		
NOMBRE	OBJETIVO	FECHA
Capacitación Personal Biblioteca en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS	Presentar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS como herramienta virtual para el trámite de las PQRS.	02-jul
Asesoría Corredor de Seguros- Póliza Servidores Públicos	Capacitar al personal directivo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la temática relacionada.	03-jul
Capacitación Diligenciamiento Formato Estándar PQRS	Capacitar al personal encargado del manejo del usuario administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en el procedimiento para el diligenciamiento del nuevo formato estándar de PQRS.	07-jul
Mesas de Acompañamiento Mintic- Estrategia GEL	Mesa de Trabajo solicitada por la Alta Consejería Distrital de TIC en representación de la Universidad Distrital como Líder GEL, por ser ejecutora de la estrategia Gobierno en Línea	08-jul
Taller Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano	Iniciar acompañamiento de Mintic a la implementación de la Estrategia GEL en las entidades en materia de servicio a la ciudadanía.	10-jul
Capacitación Asuntos Disciplinarios en Materia Fiscal	Realizar capacitación en la temática relacionada con Asuntos Disciplinarios en Materia Fiscal - Penal y Contratación Estatal: Planeación y Supervisión, dirigida a los funcionarios de la Universidad.	16-jul
Encuentro de Servidores Públicos no Docentes	Deliberar la propuesta de Estatuto de Personal Administrativo y de Carrera Administrativa en el marco de la Reforma Académico- Administrativa de la Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	23-jul
Mesa de Trabajo- Indicadores de Gestión	Realizar el levantamiento de los indicadores que permitan medir la gestión de la dependencia en el desarrollo de sus funciones.	10-ago
Capacitación Contratación Estatal: Planeación y Supervisión	Realizar capacitación en la temática relacionada con Asuntos Disciplinarios en Materia Fiscal - Penal y Contratación Estatal: Planeación y Supervisión, dirigida a los funcionarios de la Universidad.	12-ago
Reunión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos- Veeduría Distrital	Participación del funcionario de más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen, de acuerdo al Decreto Distrital N° 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7.	14-ago
Dialogo Procesos de Contratación, Atención al Ciudadano y PQRS, Participación Ciudadana, Control Interno.	Implementar la metodología para el autoanálisis institucional para el fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, propuesta por la Veeduría Distrital.	14 y 21-ago
Taller Sensibilización al Cambio	Dar continuidad al desarrollo del Proyecto de Actualización y Ajuste del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital- SIGUD, brindando herramientas a los participantes para comprender la cultura organizacional y poder diseñar y llevar a cabo procesos de cambio.	21 y 28-sep
Reunión Plan Anticorrupción	Hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015, con corte a 31 de agosto de 2015.	01-sep
Capacitación en Sistema de Gestión de Calidad GP 1000:2009 y Auditoría Interna de Calidad.	Promover la implementación del Sistema Integrado de Gestión- SIGUD.	09-21-sep
Capacitación Resolución Pacífica de Conflictos	Fortalecer lo público como principio del Estado Social de Derecho, mediante el fomento de la participación y decisión de la ciudadanía, la eficacia y la eficiencia administrativa, la transparencia y lucha contra la corrupción y la seguridad ciudadana como baluarte de la convivencia	16-sep
Reunión Seguimiento y Evaluación de Jornadas SuperCADE Móvil	Realizar seguimiento y evaluación de las diferentes jornadas realizadas en el año, al igual que la presentación de nuevos proyectos y actividades especiales a realizar en el último trimestre.	28-sep
Taller Sensibilización al Cambio	Dar continuidad al desarrollo del Proyecto de Actualización y Ajuste del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital- SIGUD, brindando herramientas a los participantes para comprender la cultura organizacional y poder diseñar y llevar a cabo procesos de cambio.	28-sep

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Tabla 9.** Participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones - Trimestre IV

<i>PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, REUNIONES Y/O CAPACITACIONES- TRIMESTRE 4</i>		
<i>NOMBRE</i>	<i>OBJETIVO</i>	<i>FECHA</i>
Curso introductorio de estadística utilizando el IDE RStudio Server	Capacitación en software libre con aplicaciones de matemáticas, física e ingeniería.	02-oct
Segunda Reunión Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	Presentación de avances de las mesas de trabajo: Nuevo Modelo de Servicio, Nuevo Modelo de Seguimiento y Medición de Calidad, Plataforma Tecnológica, Articulación Intersectorial. Informes y proyectos de la Dirección.	05-oct
Construcción de Indicadores de Gestión y Mapa de Riesgos	Realizar el levantamiento de indicadores que permitan evaluar la gestión de la dependencia e identificar los riesgos a los que está expuesta en su quehacer diario.	4 Trimestre
Quinta Reunión Red Distrital de Quejas y Soluciones	Competencias institucionales entidades del Sector Cultura: Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Artes, Fundación Gilberto Avendaño, Orquesta Filarmónica de Bogotá e Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.	15-oct
Jornada de socialización avances nivel de consolidación del Proceso de Reforma.	Avances del Proceso de Reforma Académico- Administrativa de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	15-oct
Instalación del Nivel Cumbre o Constituyente de la Reforma Universitaria	Instalar el último nivel de la Reforma Académico- Administrativa de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Construir y aprobar los Estatutos General, Académico, Docente, Administrativo, Financiero, Estudiantil de pregrado y postgrado, junto con los Estatutos de las labores misionales de la Universidad – Docencia, investigación y Extensión/Proyección Social	23-oct
Capacitación Cultura y Clima Organizacional	Jornada de capacitación dirigida a los funcionarios de planta administrativos y trabajadores oficiales de la Universidad referente a la importancia y los elementos de un buen clima organizacional y su impacto en los resultados de las entidades.	30-oct
Taller Construcción de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Capacitación en metodologías para el mejoramiento continuo, direccionamiento estratégico y modernización organizacional en el marco del proyecto de ajuste y actualización del Sistema Integrado de Gestión.	06-nov
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Socialización y evaluación de la gestión institucional acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la información pública de la vigencia 2014 y primer semestre de 2015.	17-nov
Seminario Internacional Comunicación para el Servicio	Invitación de la Universidad Externado de Colombia a participar en el seminario donde se desarrollaron temas como: estrategia internacional de lenguaje claro, experiencias nacionales innovadoras, modelos innovadores internacionales de servicio al ciudadano, perspectiva del servicio en Colombia, entre otros.	19-nov
Socialización de la visita de verificación de implementación del Sistema Integrado de Gestión	Socialización y contextualización de la visita de verificación a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.	26-nov
Visita de Verificación de avances a la implementación del Sistema Integrado de Gestión-SIGUD.	Auditoría por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto a la implementación del SIGUD en las diferentes dependencias de la institución.	30-nov
Reunión de Cierre Red Distrital de Quejas y Reclamos-Veeduría Distrital	Socialización del balance de la gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos vigencia 2015: resultados de reuniones, formato para la presentación del informe mensual de PQRS, presentación de experiencias en la implementación del SDQS, Agenda y Plan de Acción 2016.	04-dic

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3.1.1. Evento “Soy Público, Soy Transparente”

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hizo presencia en el evento “Soy Público, Soy Transparente” organizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que se presentaron las estrategias, implementación y resultados que



las entidades y hospitales han desarrollado en materia de cultura de probidad y transparencia en los servidores públicos. La dependencia brindó apoyo en la socialización de dicha información.

3.1.2. Evento “La Noche de los Mejores”

En representación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas esta dependencia asistió al evento “La Noche de los Mejores”, una gala realizada por el Ministerio de Educación Nacional para exaltar y reconocer a los mejores estudiantes del país, quienes obtuvieron los mejores resultados en las pruebas SABER 11 y SABER PRO. Así mismo, en esta oportunidad se dispuso un espacio para que los estudiantes pudieran conocer la oferta académica de las diferentes instituciones de educación superior entre ellas la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

3.1.3. Evento Avance de obra en la sede Bosa de la Universidad Distrital

Así mismo, esta dependencia hizo presencia en la presentación del avance de la obra en la sede de Bosa- El Porvenir realizada por el Alcalde Mayor de Bogotá Doctor Gustavo Petro, al cual asistieron además, el director del Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR, el rector de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y los alcaldes de las localidades de Bosa y Kennedy. En dicho evento, el Alcalde Mayor realizó un recorrido por la infraestructura acompañado de los medios de comunicación. La obra comprende tres bloques en donde estarán ubicados laboratorios, espacios para el bienestar universitario, así como aulas convencionales, de trabajo grupal y autónomo, jardines transitables y terrazas verdes, auditorio, área administrativa, biblioteca y hemeroteca, entre otros.

El proyecto hace parte del fortalecimiento de la educación superior oficial de la ciudad que busca el mejoramiento de las condiciones de acceso y la ampliación



de la cobertura, generando un fuerte impacto en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba.

3.1.4. Evento de “El Ensueño, una realidad”

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hizo presencia en el evento de entrega oficial a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas del lote “El Ensueño” contiguo a la Sede de la Facultad Tecnológica ubicada en la localidad de Ciudad Bolívar realizada el día 21 de diciembre, evento al cual asistieron administrativos, docentes y representantes de los estudiantes. Este ambicioso proyecto, pretende ampliar y mejorar las condiciones locativas para los cerca de 7596 estudiantes y satisfacer la demanda que tiene la institución.



4. FERIAS DE SERVICIOS, FERIAS UNIVERSITARIAS Y VISITAS A FACULTADES

4.1. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil

Atendiendo el compromiso adquirido por la institución con la Alcaldía Mayor de Bogotá, ésta dependencia hizo presencia en los SúperCADE Móvil programados en las diferentes localidades de la ciudad, así como también la “Feria de Servicios Bogotá Humana”, un evento cultural realizado con el propósito de brindar información de avances de Bogotá Humana por cada sector del Distrito, además de ofrecer una jornada con bailarines y clases de tango al aire libre.



Gráfico 9. Registro fotográfico "Ferias de servicios-SuperCADE Móvil"

4.2. Ferias universitarias

Durante el año 2015, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en representación de la Universidad Distrital participó en las ferias y eventos universitarios a los cuales fue invitada. Estos eventos son organizados por las instituciones educativas de las diferentes localidades de la ciudad con el propósito



de generar espacios en los cuales los estudiantes de los grados décimo y undécimo principalmente, puedan tener orientación profesional y además conocer los proyectos curriculares que ofrecen las instituciones de educación superior. El en siguiente cuadro, se encuentran relacionadas en orden, las ferias universitarias cubiertas por la dependencia desde el mes de enero hasta el mes de diciembre.



Gráfico 10. Registro fotográfico ferias universitarias

4.3. Visitas a facultades

Con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria respecto a las funciones de esta dependencia, la figura del defensor del ciudadano, el procedimiento para elevar acciones ciudadanas ante la institución en el ejercicio del control social, los derechos y deberes que cada uno tiene como ciudadano, se realizaron visitas a las sedes de la universidad dos veces por semestre, así como también, se participó en las jornadas de inducción y bienvenida realizadas para los estudiantes nuevos al inicio de cada semestre. Así mismo, para el cuarto trimestre del año, se realizó la instalación de pendones en cada una de las sedes con información referente a los derechos y deberes que tienen las personas como ciudadanos.

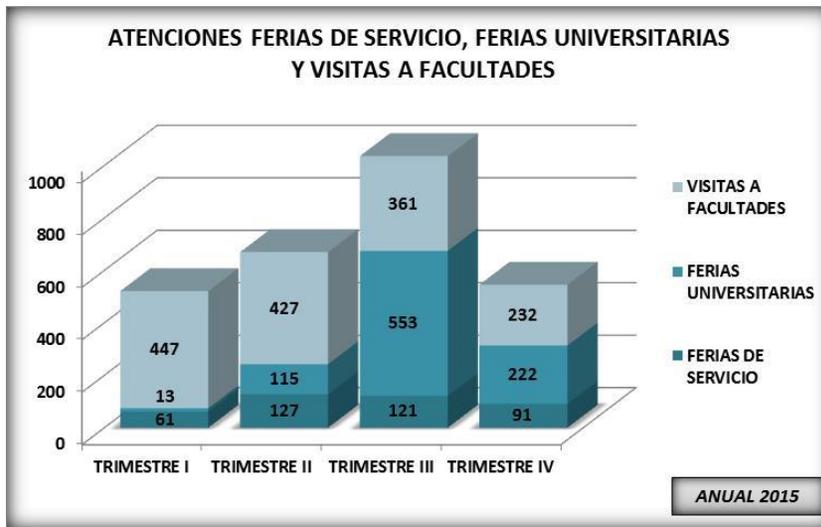


Gráfico 11. Atenciones Ferias de Servicios, Ferias Universitarias y Visitas a Facultades; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudad



Gráfico 12. Registro fotográfico visita a facultades

La relación de las ferias de servicios, ferias universitarias y visitas a facultades realizadas por la Oficina se encuentra a continuación de acuerdo a su orden de ocurrencia:

**Tabla 10.** Ferias de servicios, ferias universitarias y visitas a facultades

FERIAS DE SERVICIOS, FERIAS UNIVERSITARIAS Y VISITAS A FACULTADES	
Jornada de Inducción a estudiantes nuevos: Facultades de Artes- ASAB, Tecnológica e	29-ene
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Los Mártires	12,13-feb
Feria Universitaria Colegio San Bartolomé de la Merced	16-feb
Ferias de Servicios SúperCADE Móvil Localidad de Barrios Unidos	07-mar
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Usme	26,27-mar
Visita a Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	14-abr
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Suba	16,17-abr
Feria Universitaria Colegio Centro Educativo Los Andes	16-abr
Visita a Facultad de Artes-ASAB	20-abr
Visita a Facultad de Ingeniería	24-abr
Feria Universitaria Gimnasio Moderno Santa Margarita	27-abr
Visita Facultad de Ciencias y Educación	28-abr
Visita Facultad Tecnológica	04-may
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Santa Fe	07,08-may
Feria Universitaria Colegio Winchester	12-may
Feria Universitaria Instituto Nueva América de Suba	12-may
Feria Universitaria Colegio La Presentación	05-jun
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Santa Fe	24,25- jul
Feria de Servicios- SúperCADE Móvil Localidad Tunjuelito	30,31-jul
Jornada de Bienvenida Institucional	31-jul
Feria Universitaria Colegio Instituto Clara Fey	11-ago
Feria Universitaria Colegio Centro Comercial de Educación Madia Margarita Bosco	12-ago
Feria Universitaria Colegio Gimnasio del Corazón de María	20-ago
Feria de Servicios SúperCADE Móvil Localidad San Cristóbal	21,22-ago
Visita a Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	24-ago
Visita a Facultad de Ingeniería	25-ago
Feria de Servicios SúperCADE Móvil Localidad Usaqué	27,28-ago
Feria Universitaria Instituto Técnico Industrial Clara Fey	28-ago
Feria Universitaria Colegio Don Bosco	28-ago
Visita a Facultad de Artes-ASAB	31-ago
Visita a Facultad de Ciencias y Educación	02-sep
Visita a Sede de Posgrado de Facultad de Ciencias y Educación	02-sep
Feria Universitaria Colegio San José Sur Oriental	04-sep
Feria de Servicios SúperCADE Móvil Localidad Fontibón	10,11-sep
Feria Universitaria Colegio Rodrigo Arenas Betancourt	11-sep
Feria Universitaria Institución Educativa Distrital Sierra Morena	17-sep
Feria de Servicios SúperCADE Móvil Localidad Kennedy	24,25,26-sep
Feria Universitaria Colegio Fao Antonio Zea de Usme	24-sep
Feria Universitaria Liceo Parroquial San Gregorio Magno	25-sep
Feria Universitaria IED Restrepo Millán	30-sep
Feria Universitaria INCODER	30-sep
Feria Universitaria Colegio Darío Echandía IED	16-oct
Feria Universitaria Tunja- Boyacá	27-oct
Visita a Facultad de Ingeniería (Instalación de pendones)	03-nov
Visita a Sede de Posgrados de Facultad de Ciencias y Educación (Instalación de	10-nov
Visita a Facultad Tecnológica (Instalación de pendones)	12-nov
Visita a Facultad de Ciencias y Educación (Instalación de pendones)	12-nov
Visita Facultad de Medio Ambiente (Instalación de pendones)	13-nov
Visita Facultad de Artes- ASAB (Instalación de pendones)	19-nov
Feria de Servicios SúperCADE Móvil Localidad Rafael Uribe Uribe	26,27,28-nov
Feria de Servicios Bogotá Humana	12-dic

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



4.4. Medición de la percepción del servicio

Esta dependencia, reconociendo la importancia de evaluar la percepción que tienen los ciudadanos acerca del servicio brindado en cada uno de los eventos que se imparte; se realiza una pregunta de selección múltiple que invita al ciudadano a dar su opinión teniendo como opción de respuesta: “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, efectivo, de calidad y oportuno.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre de 2015, en los que se evidencia en general, un impacto positivo con el servicio brindado en los diferentes eventos que se atiende en representación de la universidad, teniendo en cuenta que la encuesta fue practicada a una población de dos mil setecientos setenta (2770) ciudadanos, de los cuales: mil novecientos ochenta (1980) calificaron el servicio como excelente, setecientos setenta y cinco (775) como bueno, quince (15) como regular y cero (0) como malo.



Gráfico 13. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS PLATAFORMAS VIRTUALES

5.1. 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 periódicamente 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 de la institución, disponible en la Guía de Trámites y Servicios, así como también en el Mapa Callejero. Dicha actualización, se realizó mensualmente con el propósito de garantizar al ciudadano la veracidad de la información allí contenida, así como también el registro de los trámites aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP en cumplimiento de la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012.

5.2. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT

De igual manera, como se muestra en la siguiente tabla, se realizó el registro de once (11) de los veintiún (21) trámites que actualmente tiene la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, los cuales fueron aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP y se encuentran disponibles a la ciudadanía en el sitio web del DAFP, el Portal del Estado Colombiano y la página de la institución. Lo anterior como parte de la implementación de la Política de Renacionalización de Trámites, siendo el SUIT la fuente única y válida de información relacionada con trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano que ofrecen todas las instituciones de orden nacional y territorial.

**Tabla 11.** Inventario de Trámites SUIT 2015

INVENTARIO DE TRÁMITES SUIT			
Código	Fecha de Ingreso	Nombre del Trámite	Estado Actual
16815	29/05/2014	Inscripción de spirantes a programas de pregrado	Inscrito
16826	29/05/2014	Renovación de matrícula de estudiantes	Inscrito
16821	29/05/2014	Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Inscrito
23567	29/04/2014	Certificado de notas	Inscrito
23552	29/04/2014	Certificado de constancias de estudio	Inscrito
28053	03/09/2015	Carnetización	Inscrito
28383	10/09/2015	Aplazamiento del semestre	Inscrito
28370	10/09/2015	Reingreso a un programa académico	Inscrito
23564	29/04/2015	Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito
27617	27/08/2015	Préstamo bibliotecario	Inscrito
9402	20/01/2014	Matricula a cursos de idiomas	En revisión
N/A	N/A	Matricula aspirantes admitidos a programas de posgrado	En creación
N/A	N/A	Movilidad académica	En creación
N/A	N/A	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	En creación
N/A	N/A	Fraccionamiento de matrícula	Pendiente
N/A	N/A	Certificado de paz y salvo	Pendiente
N/A	N/A	Grado de pregrado y posgrado	Pendiente
N/A	N/A	Registro de asignaturas	Pendiente
N/A	N/A	Cursos intersemestrales	Pendiente
N/A	N/A	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por cenceptos no tributarios	Pendiente
N/A	N/A	Cancelación de la matricula académica	Pendiente

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

6. CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN Y MAPA DE RIESGOS

Es importante mencionar la labor realizada por esta dependencia con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y Control en el levantamiento de indicadores de gestión y la construcción del mapa de riesgos, con el objetivo de servir de instrumentos de medición y evaluación de la gestión realizada frente a las metas y objetivos proyectados y poder formular estrategias y acciones de mejora, así como definir los riesgos de la dependencia y evaluar su impacto, probabilidad de ocurrencia y mecanismos de control.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En su gran mayoría (90,67%) de los requerimientos realizados la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fueron solicitud de información con un total de 3936 solicitudes para el año 2015, seguido de reclamos con 124 reclamos realizados en este año que conforman el 2.86% de los requerimientos realizados por parte de la Universidad. En donde la mayoría de requerimientos se realizaron en el tercer trimestre del 2015 con 1518 requerimientos.

En relación a los requerimientos realizados de acuerdo al canal de atención, la visita a facultades de la Universidad Distrital FJC registró un total de 3707 requerimientos que conforman aproximadamente la mitad del total de requerimientos registrados en el año 2015; seguido por las ferias universitarias con un cuarto (25,77%) del total de requerimientos. Esto evidencia la gran relevancia de los resultados dados por las actividades de canal directo y personal por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con todo el personal que hace parte de la academia.

En relación a los puntos de atención red CADE, el SuperCADE presento los porcentajes más altos tanto en requerimientos presentados por atención línea telefónica o atención presencial; cabe resaltar que estas diferencias no son significativa en relación con el CADE Candelaria (62.12% vs. 37.88% (atención presencial) - 57.89% vs. 42.11% (línea telefónica)); lo anterior evidencia la importancia de los dos puntos de atención red CADE, en el atención a los requerimientos de quejas, reclamos y/o solicitudes de la ciudadanía.

De acuerdo al tiempo promedio de gestión de requerimientos se evidencia un tiempo promedio de atención a los requerimientos de 11 días calendario por trámite, lo cual espera la Oficina optimizar en los siguientes periodos. En relación



a la gestión del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), en el tercer trimestre de este año, se evidenció la mayor cantidad de requerimientos registrados, de un total de 69 requerimientos 59 para este trimestre fueron de canal presencial.

La participación en eventos, reuniones y/o capacitaciones durante el año 2015 de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano fue de un total de 48 de los cuales 17 se realizaron en el tercer trimestre del año, los cuales se desarrollaron no solo en la Universidad sino también a nivel distrital, regional y nacional.

De acuerdo a lo anterior se evidencia un trabajo continuo, eficiente, transparente y eficaz por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que si bien tiene dificultades, estamos mejorando en el cumplimiento de nuestras funciones tratando de establecer nuevas metas en pro del bienestar institucional como distrital, de acuerdo a la misionalidad de toda dependencia adscrita a una entidad pública.