



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

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



Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Nombre Dependencia

Informe Primer Trimestre

Año 2016

Elaborado por: Anagibeth Chocontá López., Alfonso Olarte	Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres		
Cargo: Profesional CPS y Técnico CPS	Cargo: Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano		
Fecha de elaboración: 04/04/2016	Fecha de Aprobación: 21/04/2016		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

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

INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL.....	4
RESUMEN GLOBAL DE ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL.....	6
1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	6
2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención	8
3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos	13
4. Puntos de Atención Red CADE.....	13
5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre	16
6. AVANCES	16
6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones.....	16
6.1.1. Evento “Bienvenida general estudiantes 2016-I Aduanilla de Paiba”	16
6.1.2. Evento socialización en junta de acción local Ciudad Bolívar	17
6.2. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil	18
6.3. Ferias universitarias	21
6.4. Visitas a facultades	22
6.6. Medición de la percepción del servicio.....	27
6.7. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002	28
6.8. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT	28
6.9. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS	29
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30

**CONTENIDO DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, I Trimestre 2016.....	7
Ilustración 2. Acciones Ciudadanas por Canal	10
Ilustración 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención	12
Ilustración 4. Atención Línea Telefónica Red CADE	14
Ilustración 5. Atenciones Presenciales Red CADE.....	15
Ilustración 6. Registro fotográfico evento “Bienvenida general estudiantes 2016-I Aduanilla de Paiba”	17
Ilustración 7. Registro fotográfico evento socialización en junta de acción local Ciudad Bolívar.....	18
Ilustración 8. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Ciudad Bolívar, Parque Illimani	19
Ilustración 9. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Kennedy, parque Valladolid	20
Ilustración 10. Registro fotográfico Feria Universitaria municipio de La Vega	22
Ilustración 11. Registro fotográfico visita inducción estudiantes nuevos 2016-I en Facultad Tecnológica	23
Ilustración 12. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos	27
Ilustración 13. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS	30

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes de información por canal de atención.....	11
--	----



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

INTRODUCCIÓN

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas dando cumplimiento con lo reglamentado en la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*”, artículo 9. Reportes del responsable de control interno. 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 primer trimestre del año 2016.

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, 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 supervisora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde 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 en lo que concierne a servicio al ciudadano.

Mediante resolución reglamentaria número 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría delegó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, la representación de la entidad, en el convenio interadministrativo No.2212100-365-2012 del 5 de octubre de 2012, el donde 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 Francisco José de Caldas, 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 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 No. 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.

RESUMEN GLOBAL DE ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL

1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, para el primer trimestre del año 2016 (con corte a 31 de marzo), se recibieron 861 acciones ciudadanas clasificadas según su tipología así: consulta, denuncias por actos de corrupción, derecho de petición de interés particular, queja, reclamos, solicitud de información y sugerencia (Ver Tabla 1), de acuerdo a la clasificación mencionada se determinó la cantidad de acciones ciudadanas recibidas por tipología en el tiempo de gestión, y posteriormente su total por mes y tipología de acción ciudadana establecida por el SDQS.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en el primer trimestre del 2016 del total de acciones ciudadanas recibidas el 85.48% (Ver figura 1) fueron solicitudes de información, lo cual refleja el papel fundamental de la oficina en la atención a la ciudadanía en relación a solicitud de información de la institución, particularmente en las ferias universitarias y eventos en donde se visualiza el interés de la ciudadanía en general por conocer los trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y particularmente la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía.

Por otro lado, 5,92% de las acciones ciudadanas fueron derechos de petición de interés particular, lo cual refleja que después de solicitudes de información son trámites de interés particular, los que requiere la ciudadanía y para lo cual

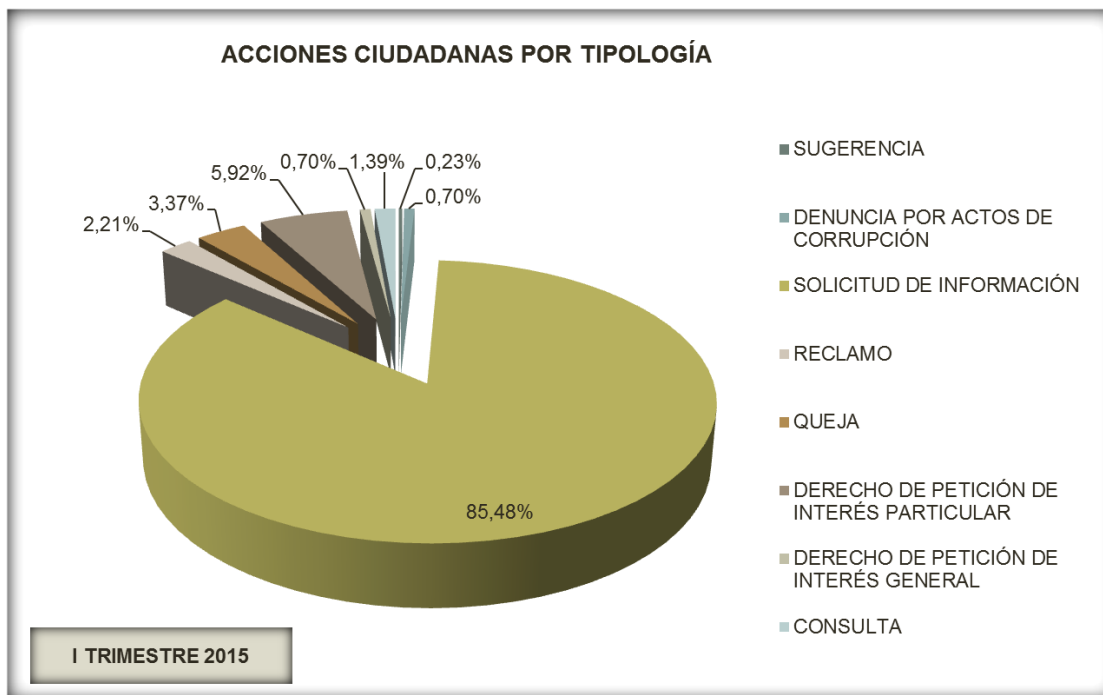


previamente en su mayor son asesorados por los abogados de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Tabla 1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, I Trimestre 2016.

ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS					
TIPOLOGÍA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	135	289	312	736	85,48%
RECLAMO	5	13	1	19	2,21%
QUEJA	5	14	10	29	3,37%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6	29	16	51	5,92%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	3	2	6	0,70%
CONSULTA	5	5	2	12	1,39%
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0,00%
SUGERENCIA	0	1	1	2	0,23%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	4	0	6	0,70%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0,00%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MES	159	358	344	861	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Ilustración 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, I Trimestre 2016



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención

Con el propósito de brindar un adecuado servicio, equitativo, amable, respetuoso, digno, cálido y humano, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha fortalecido canales de comunicación que han facilitado la interacción de la ciudadanía con la institución, garantizando un servicio y atención de requerimientos ágil, eficiente y efectivo. Los canales en los que se pueden elevar cualquier tipo de requerimiento ante las diferentes dependencias de la Institución, se presentan a continuación:

- i) Presencial en la Sede Administrativa (Cra 7ª.) y sede Facultad Tecnológica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Puntos de la Red CADE, (CAD y CADE candelaria), ferias universitarias, ferias de servicio (SuperCADE MOVIL), Asistencia a eventos y visitas a facultades, teniendo en cuenta que los requerimientos atendidos por éstos medios corresponden únicamente a solicitudes de información, que por lo general



se refieren al portafolio de servicios de la Universidad y sus diferentes trámites y procesos.

- ii) Telefónico en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y Facultad Tecnológica a través del PBX, Línea Gratuita y puntos de la Red CADE,
- iii) Correo electrónico
- iv) Sitio web de la dependencia
- v) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”.

Si bien por el SDQS, se recibieron un total de 861 acciones ciudadanas, el total recibido por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano fue de 1472 acciones ciudadanas.

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

ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL					
CANAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	7	41	29	77	5,23%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	24	11	9	44	2,99%
CORREO ELECTRÓNICO	18	27	9	54	3,67%
SITIO WEB DE LA OFICINA	0	1	0	1	0,07%
SDQS	15	21	18	54	3,67%
PRESENCIAL SUPERCADÉ CAD	42	33	54	129	8,76%
TELEFÓNICO SUPERCADÉ CAD	25	6	6	37	2,51%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	26	43	29	98	6,66%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	2	0	6	8	0,54%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	0	0	17	17	1,15%
TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA	0	0	1	1	0,07%
FERIAS DE SERVICIO	0	175	17	192	13,04%
FERIAS UNIVERSITARIAS	0	0	149	149	10,12%
VISITA A FACULTADES	266	112	233	611	41,51%
TOTAL MES	425	470	577	1472	100,00%

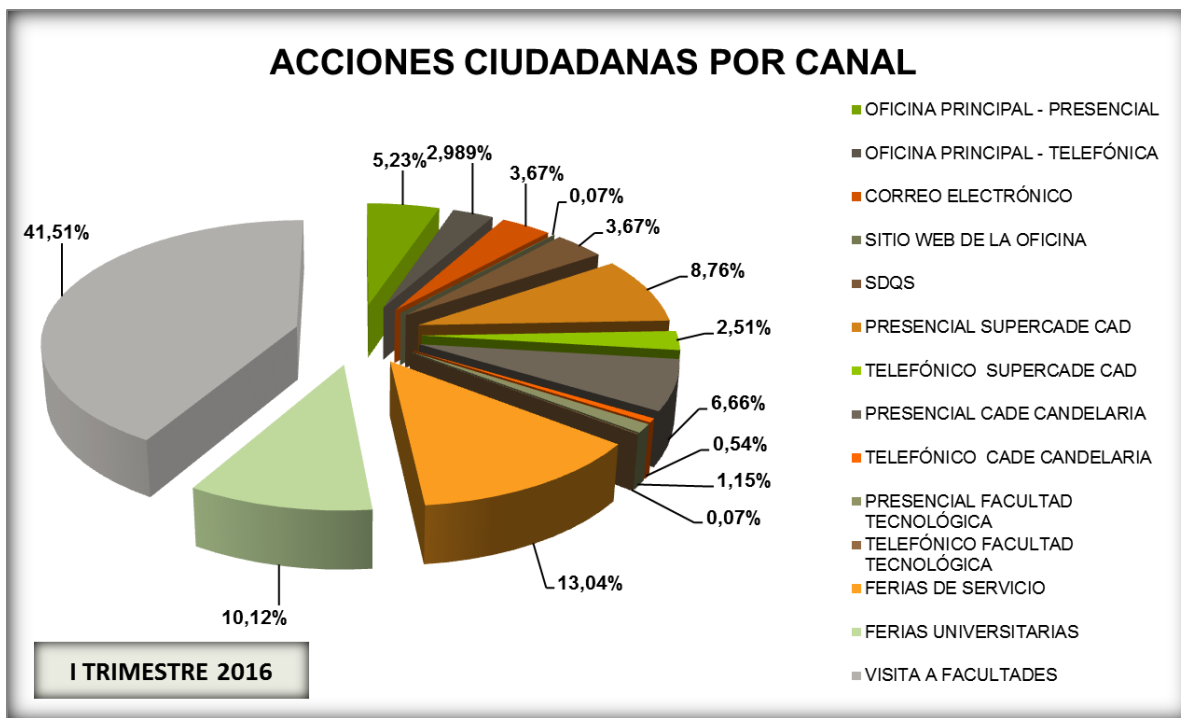


Ilustración 2. Acciones Ciudadanas por Canal
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En relación a la información expuesta en los gráficos anteriores, cerca del 41.51% de las acciones ciudadanas interpuestas ante la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano son el resultado de visitas a facultades, lo cual evidencia que nuestro principales usuarios son los estudiantes de la Universidad Distrital FJC, seguido de Ferias de servicio Super Cade Movil en diferentes localidades de la ciudad de Bogotá, esto indica que los ciudadanos son los segundos usuarios que interponen más acciones ciudadanas dentro de la Universidad Distrital. Por otro lado, los estudiantes de colegios de grado 9no, 10mo y 11vo grado de colegios a nivel distrital y nacional corresponden a los 10,12% de las acciones ciudadanas particularmente solicitudes de información en relación a los proyectos curriculares que ofrece la Universidad Distrital, calendarios de admisión y costos de matrículas. Cabe resaltar la importancia de los puntos de atención presencial tanto Super CADE CAD como CADE Candelaria, que son en el orden los canales que más atienden acciones ciudadanas interpuestas ante la Universidad Distrital FJC.

**Tabla 1. Solicitudes de información por canal de atención**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN					
CANAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	5	13	20	38	2,82%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	24	10	8	42	3,12%
CORREO ELECTRÓNICO	11	7	3	21	1,56%
SITIO WEB DE LA OFICINA	0	1	0	1	0,07%
SDQS	0	1	2	3	0,22%
PRESENCIAL SUPERCADDE CAD	42	33	54	129	9,58%
TELEFÓNICO SUPERCADDE CAD	25	6	6	37	2,75%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	26	43	29	98	7,28%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	2	0	6	8	0,59%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	0	0	17	17	1,26%
TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA	0	0	1	1	0,07%
FERIAS DE SERVICIO	0	175	17	192	14,25%
FERIAS UNIVERSITARIAS	0	0	149	149	11,06%
VISITA A FACULTADES	266	112	233	611	45,36%
TOTAL MES	401	401	545	1347	100,00%

De acuerdo con lo anterior, el 91.51% de las acciones ciudadanas tramitadas ante la Universidad Distrital corresponden a Solicitudes de Información en su gran mayoría resultado de las visitas a facultades, ferias universitarias y ferias de servicio en Supercade móvil.



Tabla 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención;

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
PUNTO DE ATENCIÓN / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA	31	52	38	121	8,22%
HERRAMIENTAS WEB	33	49	27	109	7,40%
SUPERCADDE CAD	67	39	60	166	11,28%
CADE CANDELARIA	28	43	35	106	7,20%
FACULTAD TECNOLÓGICA	0	0	18	18	1,22%
FERIAS Y VISITAS	266	287	399	952	64,67%
TOTAL MES	425	470	577	1472	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

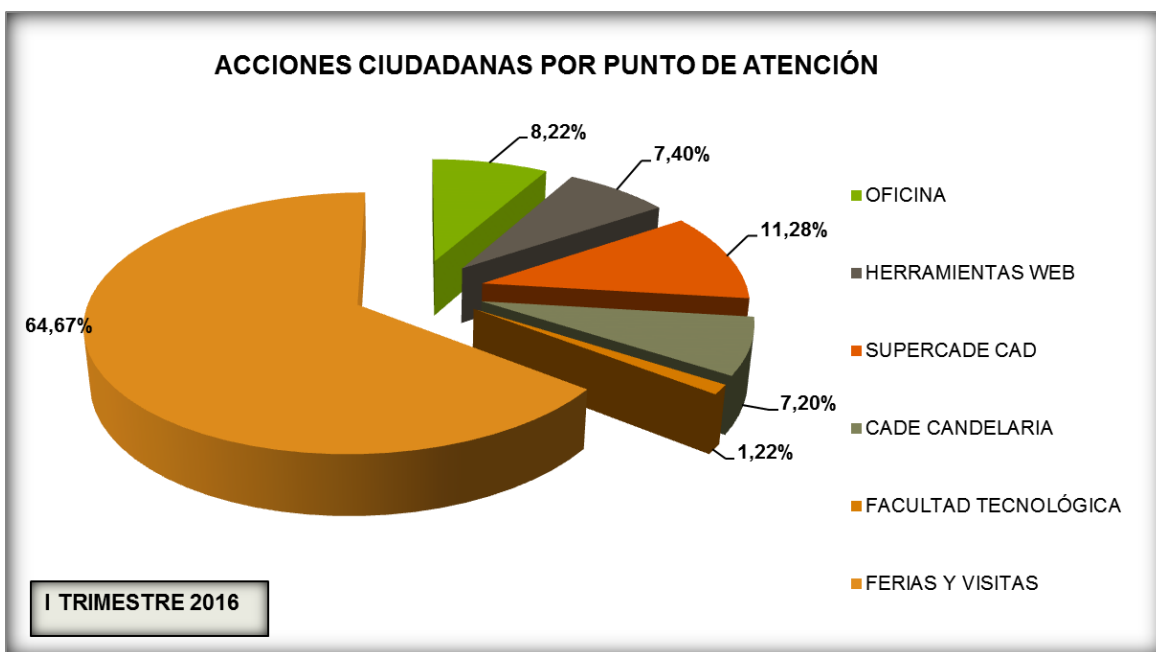


Ilustración 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Como se puede observar en los gráficos anteriores, del total de acciones ciudadanas recibidas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, más del 50% de las acciones fueron recibidas en ferias de servicio, ferias universitarias y visitas a facultades, seguido de atenciones en punto de atención en Super CADE



CADE y posteriormente, los recibidos en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en la sede principal.

3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos

Para el primer trimestre de 2016, de las 1472 acciones ciudadanas recibidas, se atendió oportunamente el 99,32% (1462 acciones ciudadanas), en cumplimiento a los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, (“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”), y el restante 0,68% (10 acciones ciudadanas) se atendió fuera de dicho término con un promedio de 5 días vencimiento, por falta de respuesta en el usuario que unifica.

En cuanto a la gestión realizada, el indicador de oportunidad en la atención de las acciones ciudadanas evidencia un promedio de siete (7) días calendario por trámite, exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas inmediatamente, lo cual permite observar efectividad en la gestión en lo que respecta a los términos establecidos por la ley. Es importante mencionar el trabajo que ha venido realizando la dependencia en el seguimiento a los requerimientos que garanticen respuesta clara, concreta y de fondo por parte de las dependencias competentes.

4. Puntos de Atención Red CADE

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



En los puntos de atención, se brinda información y orientación a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y los procesos que adelanta. A continuación se relacionan las atenciones realizadas por punto y canal de atención, discriminadas por mes, así:

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

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE				
PUNTO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUPERCAD CAD	25	6	6	37
CADE CANDELARIA	2	0	6	8
TOTAL MES	27	6	12	45

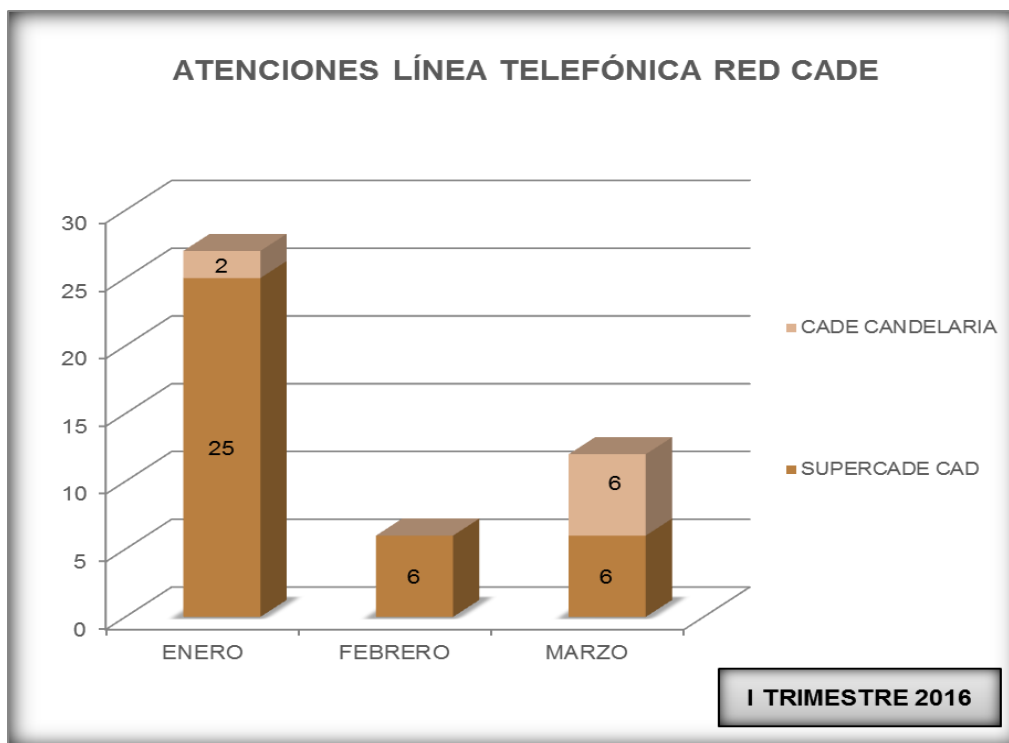


Ilustración 4. Atención Línea Telefónica Red CADE
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el punto de atención de la Universidad Distrital FJC ubicado en el Supercad CAD se tramitó cerca del 82% del total de peticiones recibidas por la línea



telefónica en los puntos de atención de Red CADE, enero fue el mes en donde más se recibió peticiones con cerca del 60% del total recibidas.

Tabla 5. Atenciones Presenciales- Red CADE

ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE				
PUNTO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUPERCAD CAD	42	33	54	129
CADE CANDELARIA	26	43	29	98
TOTAL MES	68	76	83	227

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

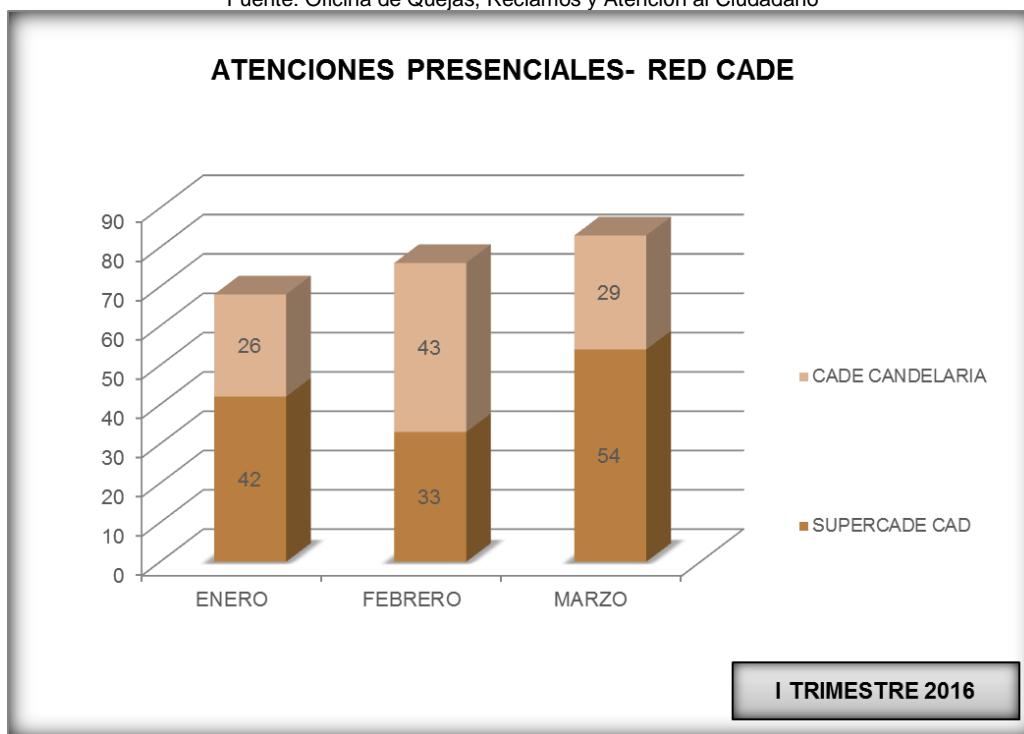


Ilustración 5. Atenciones Presenciales Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención Red CADE de la Universidad Distrital FJC, se brindó recepción un total de 227 peticiones, con aumentos progresivos desde el mes de enero al mes de marzo, recibiendo un total de 83 peticiones para el mes de marzo. De igual forma que en las acciones ciudadanas recibidas por el canal telefónico el punto de atención Supercad CAD fue donde se tramitó mayor cantidad de acciones ciudadanas en la red CADE.



5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar un incremento significativo del primer trimestre del 2016 comparado con el primer trimestre del 2015, en el cual se recibieron 531 acciones ciudadanas lo cual es aproximadamente la mitad de lo recibido en el trimestre analizado (1472), lo anterior, es el resultado de la gestión de la OQRAC en la participación de diferentes eventos y ferias a nivel tanto distrital como nacional dirigida a toda la ciudadanía, con ello se garantiza una visualización continua de la Universidad Distrital FJC, en todas los eventos programados por el distrito y diferentes eventos a los cuales somos invitados.

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

6. AVANCES

6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones

A continuación se presenta la agenda del trimestre, en la que se encuentran relacionados los eventos, reuniones y capacitaciones a las cuales asistió la dependencia:

6.1.1. Evento “Bienvenida general estudiantes 2016-I Aduanilla de Paiba”

Fecha: 27 de enero de 2016.

Lugar: Aduanilla de Paiba

Aforo: 191 estudiantes

Percepción atención al ciudadano: 43.97% excelente y 56.03% bueno

Objetivo: Dar la bienvenida a los estudiantes de primer semestre 2016-I, y presentar la oficina como mecanismo de interacción con la administración,



además de dar a conocer el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS- como herramienta para interponer toda acción ciudadana ante la Universidad Distrital y el papel del Defensor del Ciudadano.



Ilustración 6. Registro fotográfico evento “Bienvenida general estudiantes 2016-I Aduanilla de Paiba”.

6.1.2. Evento socialización en junta de acción local Ciudad Bolívar

Fecha: 18 de marzo de 2016.

Lugar: JAL Ciudad Bolívar

Objetivo: participación en la sesión de la junta de acción local de la localidad de Ciudad Bolívar, con el fin de dar conocer el nuevo punto de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en la Facultad de Tecnológica, como también dar conocer las funciones de las mismas y las perspectivas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la localidad de Ciudad Bolívar.



Ilustración 7. Registro fotográfico evento socialización en junta de acción local Ciudad Bolívar

6.2. Ferias de servicios- SuperCADE Móvil

6.2.1. Feria de servicio al ciudadano SÚPERCADE móvil localidad Ciudad Bolívar Parque Illimani

Fecha: 11, 12 y 13 de febrero del 2016

Lugar: Parque Illimani, Localidad Ciudad Bolívar.

Aforo: 118 personas

Percepción atención al ciudadano: 83.05% excelente y 16.95% bueno.

Atendiendo el compromiso adquirido por la institución con la Alcaldía Mayor de Bogotá, bajo el Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 ésta dependencia hizo presencia en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de Ciudad Bolívar, una feria en el cual participaron diferentes entidades del Distrito como Gas Natural, Cámara de Comercio, IDD, Hacienda Pública, entre otros. De igual manera, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria dirigida a toda la ciudadanía. En esta feria la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindo información de los proyectos curriculares de pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.



Ilustración 8. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Ciudad Bolívar, Parque Illimani

6.2.2. Feria de servicio al ciudadano Súpercade móvil localidad de Bosa

Fecha: 18, 19 y 20 de febrero del 2016

Lugar: Carrera 88i con Calle 66b - Bosa Libertad

Aforo: 57 personas

Percepción atención al ciudadano: 82.46% excelente y 17.54% bueno.

Atendiendo el compromiso adquirido por la institución con la Alcaldía Mayor de Bogotá, ésta dependencia hizo presencia en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de Bosa, una feria en el cual participaron diferentes entidades del distrito como Gas Natural, Cámara de Comercio, IDD, Hacienda Pública, entre otros. De igual manera, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria dirigida a toda la ciudadanía. En esta feria la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó información de los proyectos curriculares de



pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.

6.2.3. Feria de servicio al ciudadano SÚPERCADE móvil localidad Kennedy

Fecha: 10, 11 y 12 de marzo del 2016

Lugar: Parque Valladolid

Aforo: 17 personas

Percepción atención al ciudadano: 70.58% excelente y 29.42% bueno.

En cumplimiento del Objeto del Convenio Interadministrativo No. . 2212100-365-2012, ésta dependencia participo en el SúperCADE Móvil programado en la localidad de Kennedy, feria en el cual participaron diferentes entidades del Distrito. De igual manera, se desarrollaron diferentes eventos dentro de la feria dirigida a toda la ciudadanía. En esta feria la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindo información de los proyectos curriculares de pregrado y posgrado, trámites y servicios que ofrece la Universidad Distrital a la ciudadanía en general.



Ilustración 9. Registro fotográfico feria de servicio al ciudadano Supercade móvil localidad Kennedy, parque Valladolid



6.3. Ferias universitarias

Así mismo, para el trimestre de análisis se participó en las ferias universitarias programadas por Instituciones Educativas públicas y privadas, cuyo objetivo fue brindar orientación socio-ocupacional de los diferentes programas y servicios académicos (pregrado y postgrado) a nivel Distrital, Regional y Nacional, como también los cursos libres con que cuenta la Universidad.

6.3.1. Presentación de Universidad Distrital FJC en el I.E.D. Eduardo Santos

Fecha: 8 de marzo del 2016

Lugar: Cr 19 A Bis # 1A-55

Aforo: 16 personas

Percepción atención al ciudadano: 68.75% excelente y 31.25% bueno.

Se realizó una presentación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad Distrital FJC, como también el papel que juega el puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

6.3.2. Feria universitaria municipio de la Vega

Fecha: 10 de marzo del 2016

Lugar: Parque principal - Cr 3 # 19-71

Aforo: 148 personas

Percepción atención al ciudadano: 83.78% excelente, 15.54% bueno y 0.068% regular

Atendiendo la invitación del ICETEX -MEN, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asistió al evento "Promoción a la Educación Superior" en el municipio de la Vega, Cundinamarca, cuyo objetivo fue brindar orientación socio-ocupacional a los estudiantes de diferentes colegios del municipio, fortalecer el posicionamiento de la Universidad, reafirmando nuestra imagen diferenciadora del quehacer académico dar a conocer los proyectos curriculares de pregrado y posgrado y los cursos libres de la institución. Sumado a dar a conocer las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la figura del Defensor del Ciudadano de la Universidad Distrital FJC.



Ilustración 10. Registro fotográfico Feria Universitaria municipio de La Vega

6.4. Visitas a facultades

Durante el primer trimestre de 2016 se realizó una jornada de visitas a las sedes de la Universidad con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria de la existencia y objetivos de esta dependencia, la figura del Defensor del Ciudadano, el procedimiento para elevar acciones ciudadanas ante la institución en el ejercicio del control social y del uso del Sistema Distrital de quejas y Soluciones “SDQS” . .

6.4.1. Inducción estudiantes nuevos 2016-I Facultad Tecnológica

Fecha: 29 de enero del 2016

Lugar: Facultad Tecnológica

Aforo: 19 personas

Percepción atención al ciudadano: 94.74% excelente y 5.26 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad Tecnológica, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral dentro de la Institución.



Ilustración 11. Registro fotográfico visita inducción estudiantes nuevos 2016-I en Facultad Tecnológica

6.4.2. Inducción estudiantes nuevos 2016-I Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Fecha: 29 de enero del 2016

Lugar: Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Aforo: 56 personas

Percepción atención al ciudadano: 12.5% excelente y 87.5 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad de Medio Ambiente, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral dentro de la Institución.

6.4.3. Socialización OQRAC en la Facultad de Ingeniería

Fecha: 29 de enero del 2016

Lugar: Facultad de Ingeniería

Aforo: 56 personas

Percepción atención al ciudadano: 12.5% excelente y 87.5 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad de Ingeniería, la



organización y funciones de la Oficina, igualmente identifiqué la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.4.4. Sensibilización OQRAC en la Facultad Tecnológica

Fecha: 23 al 29 de febrero del 2016

Lugar: Facultad Tecnológica

Aforo: 68 personas

Percepción atención al ciudadano: 27.94% excelente y 72.06 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad Tecnológica, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifiqué la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.4.5. Socialización nuevo punto OQRAC en la Facultad Tecnológica

Fecha: 29 de febrero del 2016

Lugar: Facultad Tecnológica

Aforo: 68 personas

Percepción atención al ciudadano: 12.5% excelente y 87.5 % bueno

Con la inauguración del punto de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, la comunidad universitaria de la Facultad Tecnológica, podrá acceder a la información presencial de los derechos y deberes como usuarios vinculados a la Institución. Además, tiene funcionamiento permanente de lunes a viernes a partir de las 8:00 a.m., donde atenderá un funcionario que responderá a las inquietudes de la comunidad, primando la calidez en la atención y evitando su desplazamiento.



6.4.6. Socialización OQRAC en la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Fecha: 08 de marzo del 2016

Lugar: Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Aforo: 12 personas

Percepción atención al ciudadano: 91.6% excelente y 0.84 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.4.7. Socialización OQRAC en la Facultad Tecnológica

Fecha: 11 de marzo del 2016

Lugar: Facultad Tecnológica

Aforo: 91 personas

Percepción atención al ciudadano: 29.67% excelente, 62.64% bueno, 5.49% regular y 2.20% malo.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad Tecnológica, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.4.8. Socialización OQRAC en la Facultad Artes

Fecha: 16 de marzo del 2016

Lugar: Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Aforo: 78 personas

Percepción atención al ciudadano: 52.56% excelente y 47.43 % bueno



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Facultad Artes, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo invitación a hacer uso de ellos como un mecanismo de interacción entre las distintas dependencias de nuestra Institución, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.4.9. Socialización OQRAC en la sede de posgrados de la Faculta de Ciencias y Educación

Fecha: 30 de marzo del 2016

Lugar: Sede Posgrados

Aforo: 36 personas

Percepción atención al ciudadano: 61.12% excelente y 38.88 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante la comunidad académica y administrativa de la Sede de Postgrados de la Facultad de Ciencias y Educación, la organización y funciones de la Oficina, igualmente identifico la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano, extendiendo una invitación a hacer uso de ellos en cualquier momento, visualizándolos como un soporte para su desarrollo académico integral y administrativo dentro de la Institución.

6.5. Capacitaciones funcionales del SDQS

6.5.1. Capacitación funcional del SDQS en la Facultad Tecnológica

Fecha: 23 de febrero del 2016

Lugar: Facultad Tecnológica

Aforo: 7 personas

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano conjuntamente con un delegado de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizaron un capacitación funcional del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, por medio del cual se capacito en el registro, consulta, trámite, entre otras acciones



que se pueden hacer a toda petición que dirigida a cualquier dependencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

6.6. Medición de la percepción del servicio

Esta dependencia, reconociendo la importancia de evaluar la percepción que tienen los ciudadanos del servicio brindado en cada uno de los eventos que atiende, mediante una pregunta de selección múltiple, invita al ciudadano a dar su opinión, teniendo en cuenta los siguientes criterios: excelente, bueno, regular y malo, esto con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en aspectos como la calidad de la información y la atención brindada, que permitan plantear acciones de mejora en pro de garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno. A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2016, 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 951 ciudadanos, de los cuales: 544 (57.20%) calificaron el servicio como excelente, 396 (41.64%) como bueno, 9 (9.46%) como regular y 2 (0.21%) como malo.

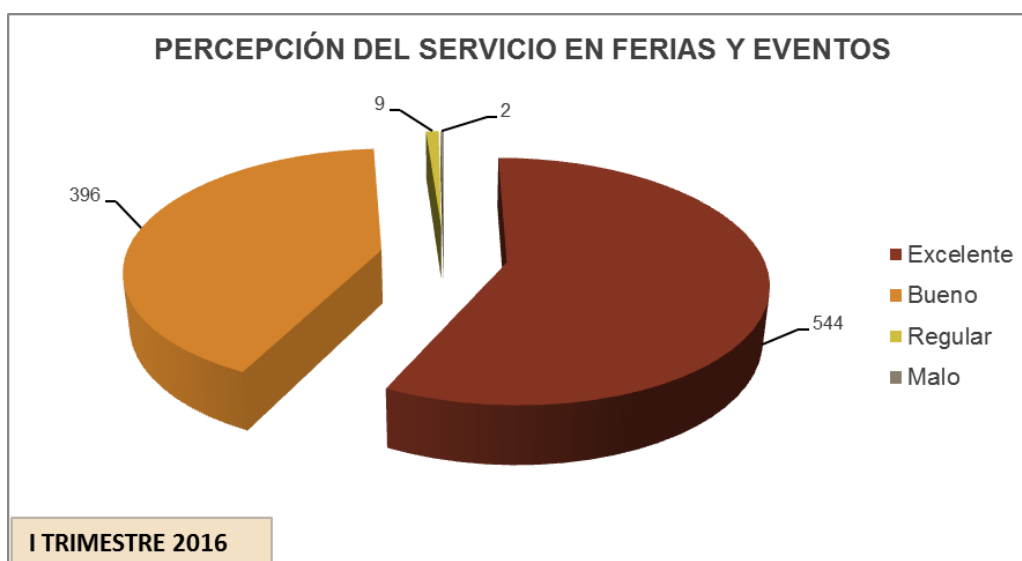


Ilustración 12. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



6.7. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002

En cumplimiento del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 suscrito entre la Universidad Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó la actualización de la información referente a requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de los trámites y la prestación de los servicios de la institución, disponible en la Guía de Trámites y Servicios, así como también en el Mapa Callejero. Dicha labor, se ha venido adelantando mensualmente, garantizando información veraz y de primera al ciudadano. Es importante mencionar, que de conformidad con la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012, ésta actualización se ha venido haciendo articuladamente con los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano que han sido aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

6.8. Sistema Único de Información de Trámite- SUIT

El Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, como instrumento de apoyo en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, tiene como objetivo ser fuente única y válida de la información relacionada con los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano que ofrecen todas las instituciones de orden nacional y territorial. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como Administrador de Trámites, para el primer trimestre con corte 31 de marzo, cerró con un inventario de diez (10) trámites aprobados e inscritos y once (11) pendientes por gestionar, como se muestra a continuación:

**Tabla 6.** Inventario de Trámites Sistema Único de Información de Trámites-SUIT

Código	Fecha de ingreso	Nombre de Trámite	Estado Actual
16815	29/05/2014	Inscripción de aspirantes a programas de pregrado	Inscrito
16826	29/05/2014	Renovación de matrícula de estudiantes	Inscrito
16821	29/05/2014	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Inscrito
23567	29/05/2014	Certificado de notas	Inscritos
23552	29/05/2014	Certificado de constancias de estudio	Inscrito
28053	03/09/2015	Carnetización	Inscrito
28383	10/09/2015	Aplazamiento 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	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Pendiente
N/A	N/A	Movilidad académica	Pendiente
N/A	N/A	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Pendiente
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 conceptos no tributarios	Pendiente
N/A	N/A	Cancelación de la matrícula académica	Pendiente

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

6.9. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador del Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS, desde el 1 de junio de 2015 en el que entró en producción el sistema, ha realizado continuo soporte y asistencia a todos los usuarios que lo han requerido, adicionalmente se ha dado permanente capacitación a los funcionarios de las distintas dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de



forma presencial y telefónica. Para el primer trimestre del año 2016, a corte 31 de marzo, se realizaron un total de veintinueve (29) soportes de los cuales doce (12) fueron atendidos presencialmente y diez y siete (17) telefónicamente. Entre los asuntos más atendidos se encuentran: el restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación de los nuevos usuarios del sistema.

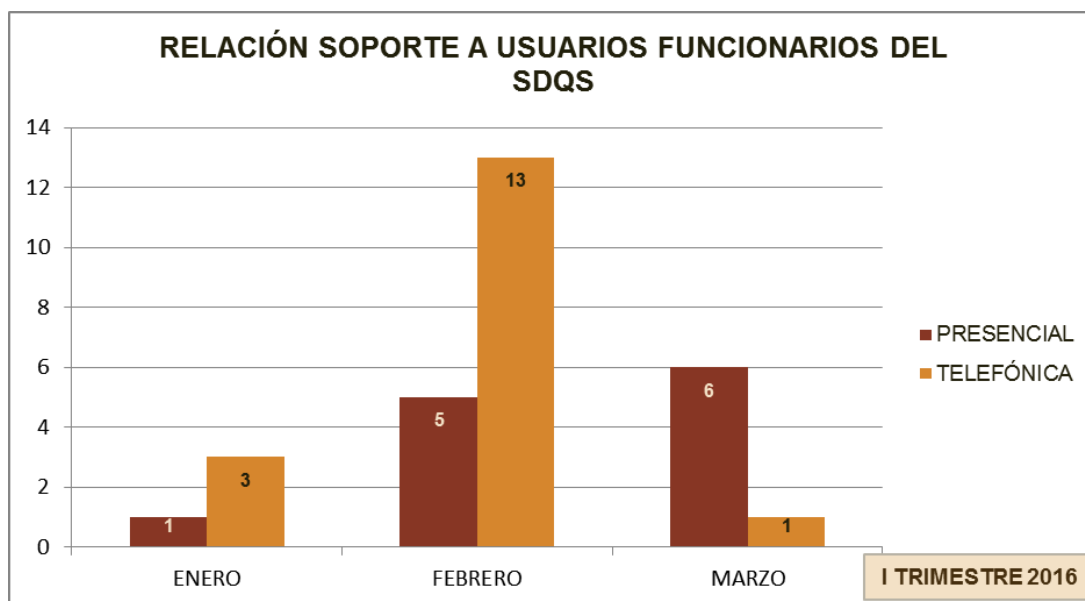


Ilustración 13. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el primer trimestre de gestión del 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS un total de 861 peticiones con corte al 31 de marzo; de los cuales en los meses de febrero (41,58%) y marzo (39,95%) se estableció más de la mitad del registro de requerimientos con 702 (81,53%). Sin embargo cabe aclarar que la OQRAC, recibió y tramitó un total de 1472 peticiones de las cuales 1347 (91.5%) corresponden a solicitudes de información su mayoría recibidas en



las ferias, eventos y visitas (64,47%) a facultades en donde hizo presencia la Oficina.

En relación al canal por el cual se realizaron las acciones ciudadanas, el mayor número de requerimientos resultado de las mismas estuvieron asociados a las ferias y visitas realizadas (64,47%), siendo visitas a facultades el canal por el cual se reciben la mayor cantidad de peticiones (41,51%); los anteriores resultados demuestran la importancia de los programas, proyectos y/o actividades que se desarrollan por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; en el empoderamiento de la universidad en escenarios distritales, regionales y nacionales vía personal, lo cual genera mayor confianza y transparencia con la ciudadanía y esto se ve reflejado en el resultado de los requerimientos desarrollados. Es por ello, que a partir de este trimestre se estableció, adecuado y esta funcionamiento un nuevo punto de atención ubicado en la Facultad Tecnológica, lo cual garantiza que toda la comunidad universitaria pueda acceder a los servicios que como oficina se prestan.

Para abril se pretende contar con un nuevo punto de atención en la Facultad de Ciencias y Educación, el cual ya está asignado y se encuentra en adecuaciones para su posterior funcionamiento.

De acuerdo a lo anterior, se ratifica la importancia del canal presencial como acceso preferido por la ciudadanía en los resultados obtenidos de las atenciones tanto presenciales (128) como vía telefónica (38) en la red CADE, que representa del total de acciones ciudadanas un 19%. Los puntos de atención de la red CADE recibieron 45 peticiones en total para este trimestre y 227 peticiones presenciales.

En relación a la oportunidad en la atención de los requerimientos, del total de 1472 peticiones el 99,32% (1462 peticiones) fueron solucionadas en términos y un



0,68% (10 peticiones) se atendieron fuera de dicho termino con un promedio de 5 días de vencimiento, en cuanto a la gestión realizada el indicador de oportunidad en la atención de las peticiones evidencia un promedio de 7 días calendario tramite, lo cual es inferior al resultado del periodo de estudio del año anterior.

En relación al primer trimestre del año 2015, el número de peticiones del año pasado corresponde al 36% de peticiones recibidas y tramitadas en el trimestre del 2016, lo cual evidencia un aumento en el interés de la ciudadanía en la institución y en su gran mayoría su interés de conocer los proyectos curriculares, proceso de admisiones y costo de matrícula de la Universidad Distrital, lo cual se evidencia en las diecisiete (17) ferias, eventos y visitas a facultades a la cuales asistió la OQRAC.

En cuanto a la percepción de la ciudadanía el 57,20% calificó la atención como excelente, 41,64% como bueno y el restante como regular y malo. Se ha aplicado la encuesta de atención al ciudadano a todo ciudadano que solicita presencialmente asesoramiento, solicitud de información o tramite de petición, en los diferentes puntos de atención de la OQRAC

En relación a la racionalización de tramites de la Universidad Distrital FJC en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT-, se evidencio la necesidad de trabajar conjuntamente con todas las dependencias para tal fin, se gestionó conjuntamente con Rectoría la expedición de la Circular 1215 del 2016, por medio de la cual se solicita información para la racionalización de tramites – SUIT-, en donde cada dependencia a más tardar el 30 de abril del 2016, deberá llenar un formulario adjunto a la circular en donde se solicita para cada uno de los tramites la normatividad, el proceso del trámite y el procedimiento para implementarlo; posteriormente al suministro de tal información la oficina procederá a cargarlo de la manera que lo solicita el Departamento Administrativo de la Funciona Pública – DAFP-.