



**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Versión: 1**

**INFORME DE GESTIÓN**

**EDEPO-F06**

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



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

**Informe Tercer Trimestre**

**Año 2016**

<b>Elaborado por:</b> Anagibeth Chocontá López	<b>Revisó y Aprobó:</b> Amparo Bautista Torres		
<b>Cargo:</b> Profesional CPS	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano		
<b>Fecha de elaboración:</b> 04/10/2016	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/10/2016		
<b>Procesos Relacionado:</b> Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS .....</b>	<b>8</b>
1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	8
2. Acciones Ciudadanas por Canal y Punto de Atención .....	10
3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos .....	17
4. Puntos de Atención Red CADE .....	17
5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre .....	19
<b>6. AVANCES.....</b>	<b>20</b>
6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones.....	20
6.1.1. Evento “RECONOCIMIENTO ESTUDIANTES MEJOR RESULTADOS ICFES” 20	
6.2. Ferias de servicios y SuperCADE Móvil.....	20
6.3. Ferias universitarias.....	24
6.4. Visitas a facultades.....	34
6.6. Medición de la percepción del servicio.....	37
6.7. Mapa Callejero, Guía De Trámites y Servicios del Distrito - Convenio 134 De 2002.....	38
6.8. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.....	38
6.9. Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia .....	39
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>



**CONTENIDO DE ILUSTRACIONES**

**Ilustración 1.** Acciones Ciudadanas por Tipología, III Trimestre 2016 ..... 10  
**Ilustración 2.** Acciones Ciudadanas por Canal ..... 13  
**Ilustración 3.** Acciones Ciudadanas por Punto de Atención..... 15  
**Ilustración 4.** Acciones ciudadanas por tema de petición. .... 16  
**Ilustración 5.** Atención Línea Telefónica Red CADE..... 18  
**Ilustración 6.** Atenciones Presenciales Red CADE..... 19  
**Ilustración 7.** Percepción del Servicio en Ferias y Eventos..... 37  
**Ilustración 8.** Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS..... 39



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

### **INTRODUCCIÓN**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de conformidad a su función receptora de todas las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición de interés particular y general promovidos por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a través de los distintos canales de comunicación existentes en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en apoyo a la función de la administración en el cumplimiento del deber y la responsabilidad social de la Universidad ante el Distrito y la sociedad, y en aras de contribuir a la efectividad de los procesos administrativos, da cumplimiento con lo reglamentado en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”* y artículo 54 de Ley 190 de 1995; presentando el informe correspondiente a la gestión realizada durante el tercer trimestre del año 2016.

El presente informe está conformado por tres acápites principales, el primero asociado con el marco legal que reglamenta este documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante el tercer trimestre del año en gestión y por último, un informe con las consideraciones generales de cada feria, evento y/o capacitación en la donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente; con los resultados asociados de la aplicación de la encuesta de percepción de atención y servicio al ciudadano.

De igual modo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano como centro de información de la actividad y servicio donde se atienden los requerimientos de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general sobre los temas de la Entidad relacionados con: i) Organización de la Entidad, ii) Misión que cumple, iii) Funciones, Procesos y procedimientos según los manuales, iv) Normatividad de la Entidad, v) Mecanismos de participación ciudadana, vi) Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes e; vi) Informar y Orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado; es la encargada de actualizar los trámites y servicios ofertados por la Universidad



**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Versión: 1**

**INFORME DE GESTIÓN**

**EDEPO-F06**

Distrital Francisco José de Caldas y publicados en el aplicativo “Guía de Trámites y Servicios –GTyS” y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por tal razón esta gestión hace parte de este informe.



## MARCO LEGAL

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, dependencia vinculada a la Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas acogíendose al artículo uno (01) del Acuerdo N° 011 de 1995, por medio del cual se establece las funciones de la dependencia: “(...) encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen particulares, estudiantes y servidores públicos de la Universidad y que se relacionen con los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas (...)”. De acuerdo a lo anterior, se establece el marco legal del presente informe:

- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Resolución 026 de 2016.** “Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones”
- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Artículo 18, Ley 489 de 1998.** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Resolución Rectoral No. 551 de septiembre 17 de 2012,** “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”
- **Numeral cuarto del artículo segundo del Acuerdo N° 0005 de julio 19 de 2002** “Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes”.
- **Artículo 9, Decreto 2232 de 1995.** “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Ley 190 de 1995** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.



- **Ley 1755 de 2015.** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Decreto 2150 de 1995.** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública, y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa.
- **Decreto 1151 de 2008.** Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.
- **Decreto 371 de 2010.** *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”*
- **Directiva 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.** Manual de Servicio al Ciudadano
- **Artículo No. 7 de la ley 1437 de 2011** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Resolución Reglamentaria No. 016 del 9 de febrero de 2004** en la cual la Rectoría designa a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, representante de la entidad, en el convenio interadministrativo No. 2212100-365-2012 del 5 de octubre de 2012 en donde la Universidad Francisco José de Caldas junto con la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se comprometen a unificar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Francisco José de Caldas, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de atención al ciudadano.
- **Acuerdo 005 de 2002.** *“Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asigna funciones”*
- **Acuerdo 011 de 1995.** *“Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.*
- **Directiva No. 008 de 2001** del capítulo III **“QUEJAS Y SOLUCIONES”**
- **Convenio Interinstitucional No. 134 de 2002** celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se compromete a mantener actualizada la información a servicios ofrecidos en Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas en lo que concierne a servicios al ciudadano.



## **RESUMEN ACCIONES CIUDADANAS EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

### **1. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS**

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, para el tercer trimestre del año 2016 (desde 01 de julio a 30 de septiembre 2016), se recibieron 3520 acciones ciudadanas clasificadas mensual y trimestralmente según su tipología así: consulta, denuncias por actos de corrupción, derecho de petición de interés particular y general, queja, reclamos, solicitud de copia, solicitudes de información, solicitudes valoración forestal y sugerencia (Ver Tabla 1).

De acuerdo con los resultados obtenidos, en el tercer trimestre del 2016 del total de acciones ciudadanas recibidas el 94.23% (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, 2,50% de las acciones ciudadanas fueron derechos de petición de interés particular, lo cual refleja que después de solicitudes de información son este tipo de peticiones las que con mayor frecuencia interpone la ciudadanía y por tal razón, los abogados de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizan un previo asesoramiento y acompañamiento permanente al petionario.

Seguido de ello, se recibieron 41 quejas correspondientes a 1,16% del total de peticiones recibidas durante el tercer trimestre del 2016; posteriormente 26 reclamos (0.74%) y 19 derechos de petición de interés general (0,54%).

Durante los tres (3) meses de gestión, el mes de julio recibió el 11.76% (414) del total de las peticiones, aumentando durante los meses de agosto (35.65% - 1255) y septiembre (52.58% - 1851); lo anterior con un aumento muy significativo respecto al trimestre anterior (1050 peticiones recibidas en el trimestre II) con un aumento del 70.17% con respecto a lo recibido y tramitado durante el trimestre II.





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

ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS					
TIPOLOGÍA / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	364	1180	1773	3317	94,23%
RECLAMO	9	8	9	26	0,74%
QUEJA	11	13	17	41	1,16%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20	37	31	88	2,50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	3	11	19	0,54%
CONSULTA	0	3	2	5	0,14%
FELICITACIÓN	0	1	1	2	0,06%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	6	6	15	0,43%
SOLICITUD DE COPIA	2	4	1	7	0,20%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL MES</b>	<b>414</b>	<b>1255</b>	<b>1851</b>	<b>3520</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

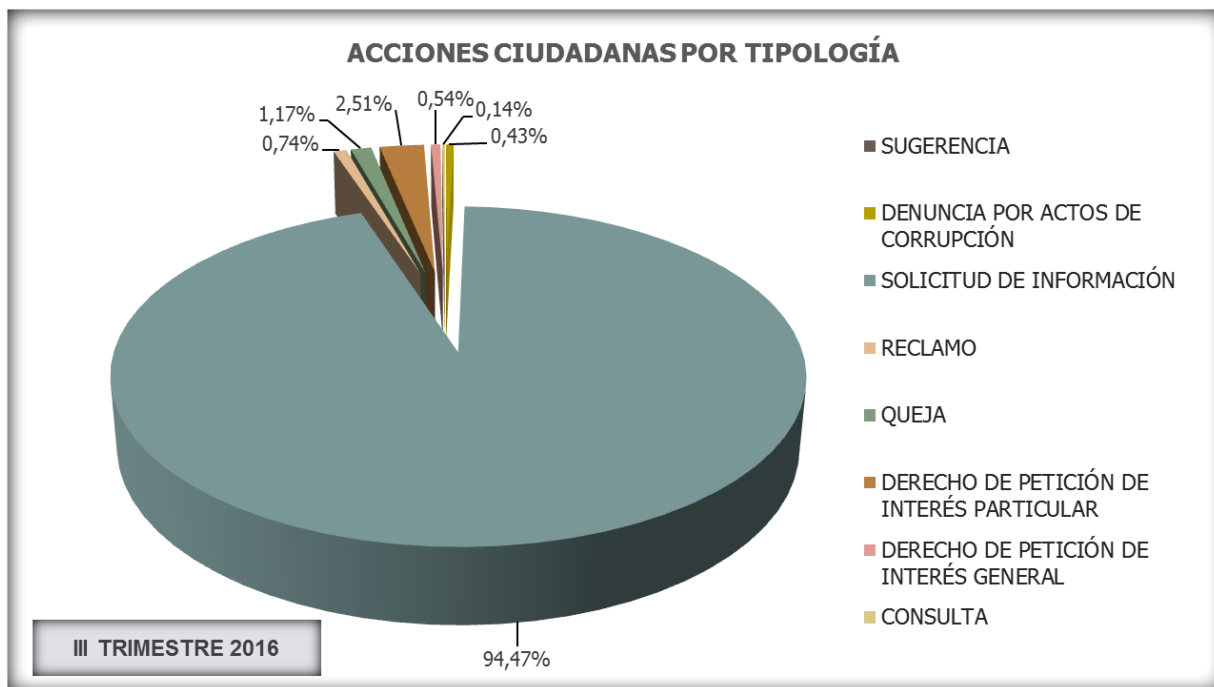


Ilustración 1. Acciones Ciudadanas por Tipología, III Trimestre 2016

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

De acuerdo con la Constitución Nacional de 1991, “*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*”, siguiendo estos lineamientos y bajo el segundo pilar básico del servicio al ciudadano contemplado en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se procura el aumento y mejora de los canales de interacción entre la ciudadanía y la administración pública; la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha fortalecido los canales de comunicación que facilitan la interacción de la ciudadanía con la institución, garantizando un servicio y atención de requerimientos ágil, eficiente y efectivo.

Los canales por los cuales la ciudadanía puede interponer cualquier petición son el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- aplicativo por el cual se recibe, registran y tramitan todas las peticiones recibidas por los diferentes canales, como lo son:



- Todas las dependencias académico administrativas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ubicadas en las Facultades de Ciencias y Educación, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Tecnológica, Artes e Ingeniería y en la sede administrativa.
- Puntos presenciales de atención de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la red CADE de la Alcaldía Mayor de Bogotá ubicados en el Super CADE CAD y CADE Candelaria.
- Atención en las ferias universitarias, ferias de servicio CADE Móvil, eventos y visitas a facultades, siendo en su gran mayoría solicitudes de información asociado a la oferta de programas de pregrado y posgrado de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Atención telefónica en el PBX 3239300, extensiones 1420, 1421 y 1422 en la sede Administrativa y extensión 5026 en la Facultad Tecnológica, de igual forma en la línea gratuita 018000 914410 y los puntos de red CADE (SuperCADE – 3509812 y CADE Candelaria – 7181354).
- Por el correo electrónico [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co)
- Sitio web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De acuerdo a lo anterior, la “Tabla 2” indica el número de peticiones recibidas por los diferentes canales mensual y trimestral; dando como resultado que el 61,56% (2167) de las peticiones fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este el canal con mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución. Posteriormente con un 8,78% (309) de las peticiones fueron recibidas por medio de la feria de servicio realizada en el municipio de la Palma, Cundinamarca, 6.31% (222) de las peticiones fueron recibidas por el punto de atención presencial ubicado en la Facultad Tecnológica, 6.25% (220) peticiones recibidas en la Inducción de Nuevos estudiantes en la sede de Aduanilla de Paiba y 4,03% (142) peticiones fueron recibidas por el canal presencial del CADE Candelaria (Ver Tabla 2 y Figura 2).

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

<b>ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL</b>					
<b>CANAL / MES</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	
<b>OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL</b>	51	56	26	<b>133</b>	<b>3,78%</b>
<b>OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA</b>	7	18	0	<b>25</b>	<b>0,71%</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	24	38	26	<b>88</b>	<b>2,50%</b>
<b>SITIO WEB DE LA OFICINA</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SDQS</b>	35	38	45	<b>118</b>	<b>3,35%</b>
<b>PRESENCIAL SUPERCADE CAD</b>	19	24	21	<b>64</b>	<b>1,82%</b>
<b>TELEFÓNICO SUPERCADE CAD</b>	0	19	6	<b>25</b>	<b>0,71%</b>
<b>PRESENCIAL CADE CANDELARIA</b>	44	51	47	<b>142</b>	<b>4,03%</b>
<b>TELEFÓNICO CADE CANDELARIA</b>	3	0	0	<b>3</b>	<b>0,09%</b>
<b>PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	46	101	75	<b>222</b>	<b>6,31%</b>
<b>TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA</b>	4	0	0	<b>4</b>	<b>0,11%</b>
<b>FERIAS DE SERVICIO</b>	0	309	0	<b>309</b>	<b>8,78%</b>
<b>FERIAS UNIVERSITARIAS</b>	181	381	1605	<b>2167</b>	<b>61,56%</b>
<b>VISITA A FACULTADES</b>	0	220	0	<b>220</b>	<b>6,25%</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>414</b>	<b>1255</b>	<b>1851</b>	<b>3520</b>	<b>100,00%</b>

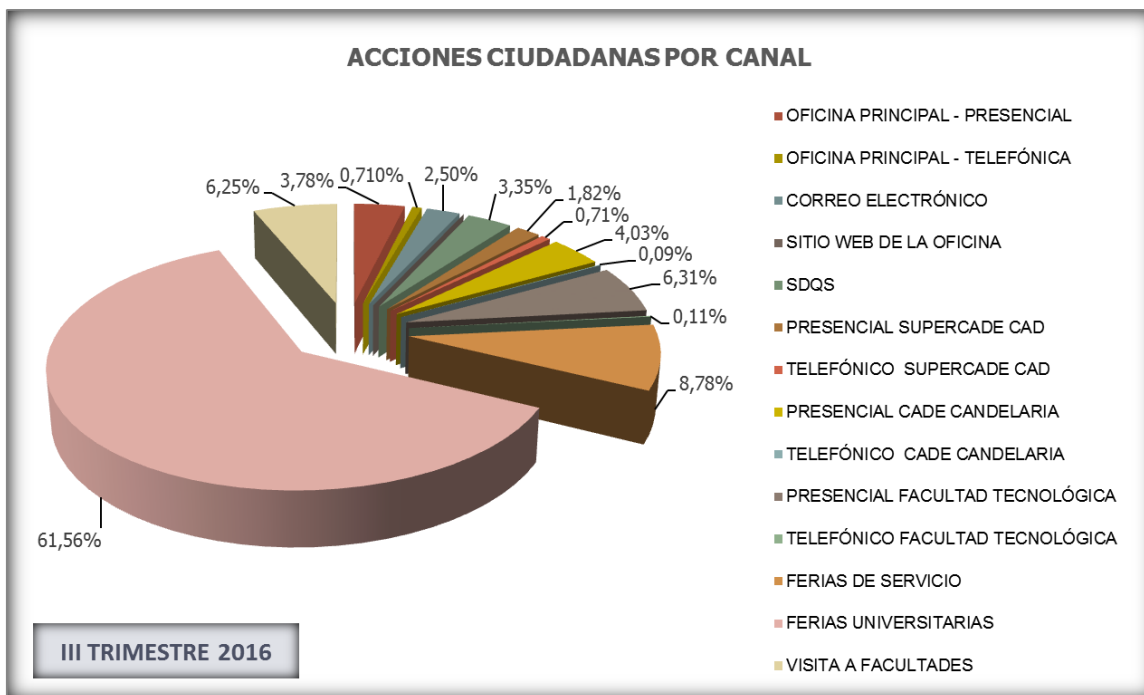


Ilustración 2. Acciones Ciudadanas por Canal  
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la “Tabla 1. Acciones ciudadanas por tipología SDQS”, el 94,23% (3317) de las peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas son solicitudes de información, así: El 65,30% (2167) de las solicitudes de información se recibieron por medio de ferias universitarias, el 9.32% (309) solicitudes información fueron recibidas en la feria de servicio realizada a la población víctima de desplazamiento por conflicto armado en la provincia de Rionegro en el municipio de La Palma, Cundinamarca, el 6.63% (220) de las solicitudes de información se recibieron en la visita realizada por la oficina a la inducción de estudiantes nuevos en la aduanilla de Paiba, entre otras (Ver Tabla 3).

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN					
CANAL / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	46	44	10	100	3,01%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	7	18	0	25	0,75%
CORREO ELECTRÓNICO	14	11	9	34	1,03%
SITIO WEB DE LA OFICINA	0	0	0	0	0,00%
SDQS	2	2	1	5	0,15%
PRESENCIAL SUPERCADE CAD	19	24	21	64	1,93%
TELEFÓNICO SUPERCADE CAD	0	19	6	25	0,75%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	44	51	47	142	4,28%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	3	0	0	3	0,09%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	45	101	74	220	6,63%
TELEFÓNICO FACULTAD TECNOLÓGICA	4	0	0	4	0,12%
FERIAS DE SERVICIO	0	309	0	309	9,32%
FERIAS UNIVERSITARIAS	180	381	1605	2166	65,30%
VISITA A FACULTADES	0	220	0	220	6,63%
<b>TOTAL MES</b>	<b>364</b>	<b>1180</b>	<b>1773</b>	<b>3317</b>	<b>100,00%</b>

Del total de acciones ciudadanas recibidas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el 76,59% (2696) fueron recibidas en ferias de servicio, universitarias y visitas a facultades, seguido del punto de atención en la Facultad Tecnológica con 4,12% (145) de las peticiones; continuo de las peticiones recibidas por el correo [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) y por el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- con 5,85% (206) (Ver Tabla 4).



Tabla 4. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención;

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
PUNTO DE ATENCIÓN / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
OFICINA	58	74	26	158	4,49%
HERRAMIENTAS WEB	59	76	71	206	5,85%
SUPERCAD CAD	19	43	27	89	2,53%
CADE CANDELARIA	47	51	47	145	4,12%
FACULTAD TECNOLÓGICA	50	101	75	226	6,42%
FERIAS Y VISITAS	181	910	1605	2696	76,59%
TOTAL MES	414	1255	1851	3520	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

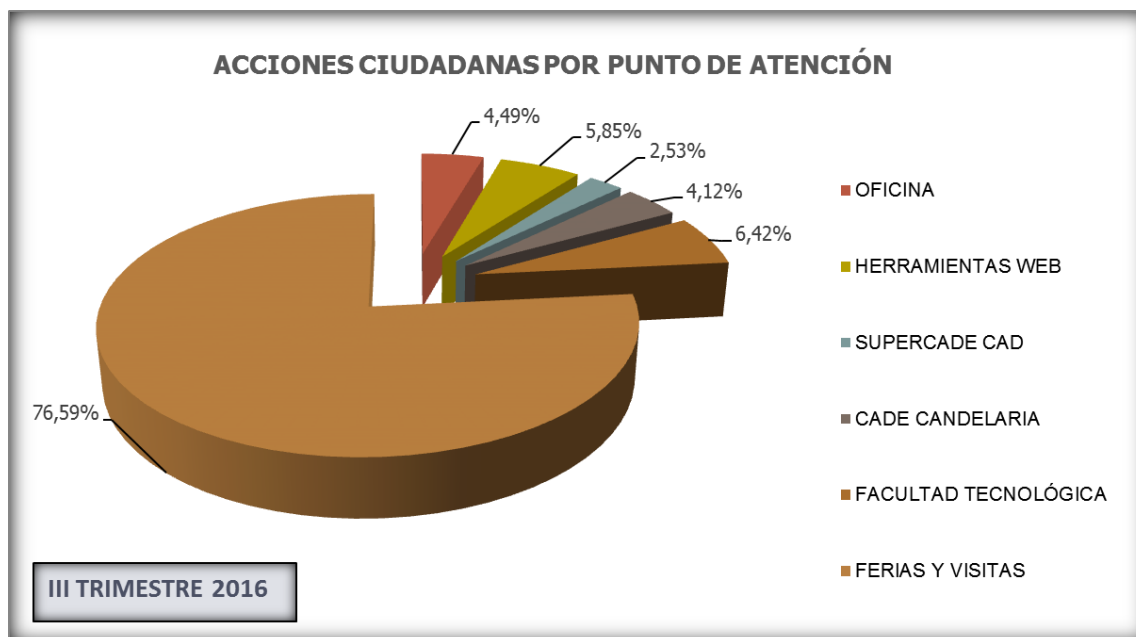


Ilustración 3. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención  
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Las peticiones recibidas frecuentemente asociadas por el tema de la petición, se relacionan con el proceso de admisión, con un total para el tercer trimestre del 2016 de 2729 peticiones que corresponden al 72,97%; continuando temas varios como irregularidades en la atención de servidores públicos y contratistas, notas de las asignaturas, procesos de cancelación de asignaturas entre otros, que corresponden a 878 (23.48%) peticiones; el siguiente tema más frecuente es la



oferta de proyectos curriculares o cursos en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con 130 (3.48%) peticiones y por último, y menos frecuente peticiones asociadas a números de contacto y direcciones con tres peticiones que corresponden al 0,08% (Ver Tabla 5 y Ver Ilustración 4).

Tabla 5. Acciones Ciudadanas por Tema de la petición

ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)					
ASUNTO / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	
PROCESO DE ADMISIÓN	271	780	1678	2729	77,53%
PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	29	60	41	130	3,69%
TELEFONOS, DIRECCIONES	1	2	0	3	0,09%
OTROS	113	413	132	658	18,69%
TOTAL MES	414	1255	1851	3520	100,00%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ilustración 4. Acciones ciudadanas por tema de petición. Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano





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

En este tercer trimestre de 2016, de las 3520 acciones ciudadanas recibidas, se atendió oportunamente el 98,52% (3468 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”), Es importante mencionar el trabajo que ha venido realizando la dependencia en el seguimiento a los requerimientos que garantizan una respuesta clara, concreta y de fondo por parte de las dependencias competentes.

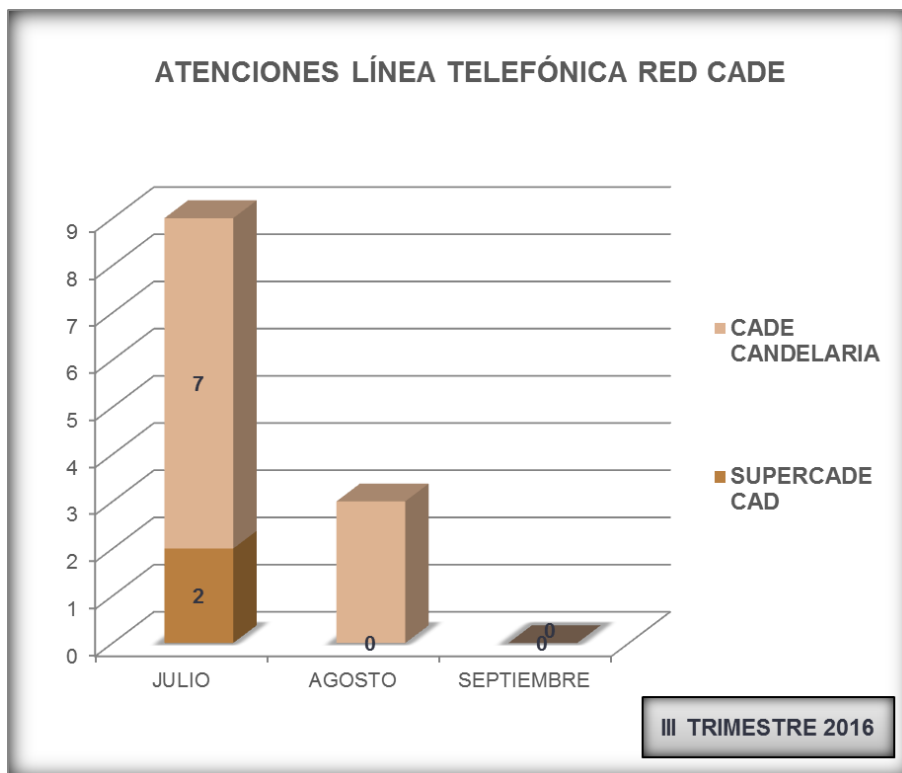
### 4. Puntos de Atención Red CADE

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 muestran las atenciones realizadas por punto y canal de atención, discriminadas por mes, así:

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

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE				
PUNTO / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SUPERCADDE CAD	2	0	0	2
CADE CANDELARIA	7	3	0	10
TOTAL MES	9	3	0	12



**Ilustración 5.** Atención Línea Telefónica Red CADE  
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Universidad Distrital FJC tramitó en el punto de atención ubicado en el CADE Candelaria el 83,33% (11) del total de peticiones recibidas por la línea telefónica de los puntos de atención de Red CADE, siendo julio el mes en donde más se recibieron peticiones con 75% (9) del total recibidas.

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

<b>ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE</b>				
<b>PUNTO / MES</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUPERCAD CAD</b>	58	30	24	<b>112</b>
<b>CADE CANDELARIA</b>	31	30	23	<b>84</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>196</b>

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

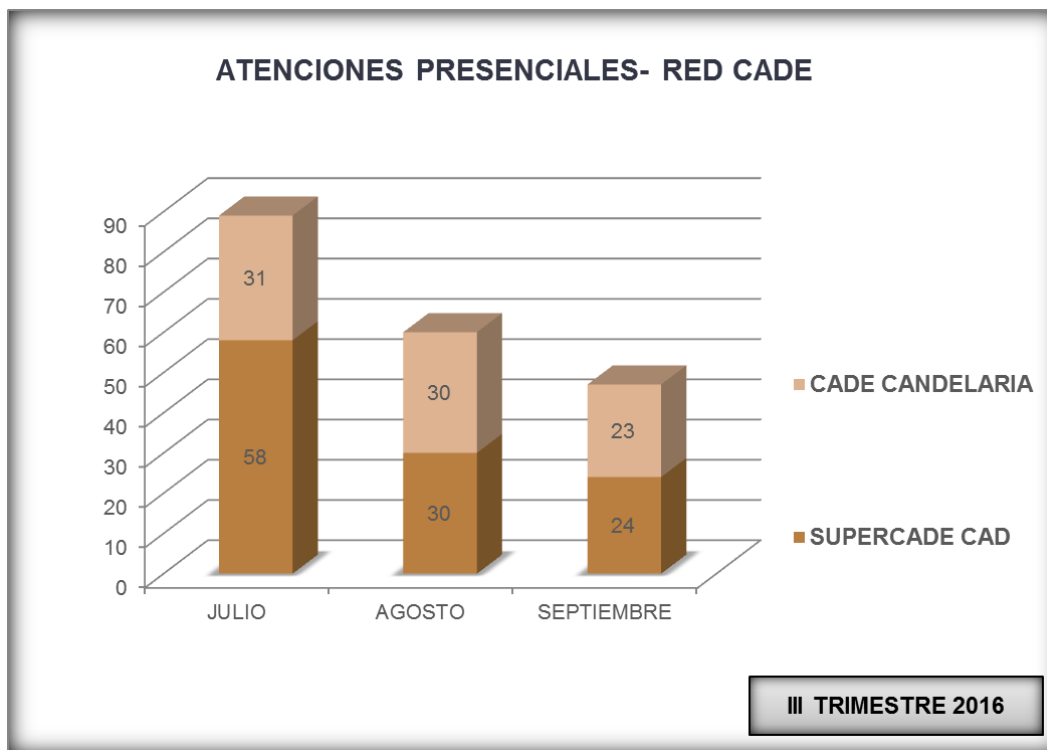


Ilustración 6. Atenciones Presenciales Red CADE  
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención Red CADE de la Universidad Distrital FJC, se recibieron un total de 196 peticiones, con disminuciones continuas de mes a mes desde julio a septiembre, 89 (julio), 60 (agosto) y 47 (septiembre) (Ver Tabla 6).

### 5. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar un aumento significativo respecto al primer y segundo trimestre del 2016, en los cuales se recibieron 1472 y 1050 acciones ciudadanas, respectivamente, con un aumento del 58.18% y 70.17% en comparación con el tercer trimestre de análisis (3520)..

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



## 6. AVANCES

### 6.1. Participación en eventos y/o capacitaciones

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

#### 6.1.1. Evento “RECONOCIMIENTO ESTUDIANTES MEJOR RESULTADOS ICFES”

**Fecha:** 27 de julio de 2016.

**Lugar:** Auditorio Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad Ingeniería

**Atención:** 46 personas

**Percepción atención al ciudadano:** N/A

**Objetivo:** se brindó apoyo dentro del evento con el fin de hacer entrega de las “Distinciones Saber Pro” otorgadas por el Ministerio de Educación Nacional, MEN, a los 36 estudiantes y egresados de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que obtuvieron los mejores resultados en el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior en las pruebas de competencias genéricas y específicas aplicado en el año 2014, en el auditorio Sabio Caldas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

### 6.2. Ferias de servicios y SuperCADE Móvil

#### 6.2.1. Feria de servicio al ciudadano “Dale pedal a la Educación”

**Fecha:** 14 de agosto del 2016

**Lugar:** Parque San Fernando, Av. Calle 72 con Carrera 57 B bis

**Aforo:** 100 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 63 excelentes, 35 bueno y 2 regular.

Allí se instaló la feria de oferta educativa para los jóvenes de Bogotá, en la plaza de los periodistas en el centro de Bogotá de brindo información de la oferta de proyectos curriculares de pregrado y posgrado, de igual manera información asociada los trámites y servicios que ofrece la institución. Finalizo la jornada con la firma del pacto por la Educación, un compromiso al que cualquier persona puede sumarse y que ya cuenta hasta hoy con 25.556 firmas de ciudadanos de todas las regiones del país.



### 6.2.2. Primera Feria Del Servicio a la Población Víctimas Provincia Del Rionegro.

**Fecha:** 18, 19 y 20 de agosto del 2016

**Lugar:** Colegio Departamental Calixto Gaitán En Cundinamarca, La Palma, CALLE 9 NO. 2A-25.

**Atención:** 314 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 95,54% excelente y 4,46% bueno.

Primera jornada que presentó la oferta institucional para la paz y reconciliación, en el municipio de La Palma, este evento es un plan piloto que la Gobernación de Cundinamarca lidera y que puede ser tomado como un modelo nacional en la



ejecución de la política pública de atención de las víctimas en el Paz-Conflicto. En él se brindó información de la oferta de proyectos curriculares de pregrado y posgrado, de igual manera información asociada los trámites y servicios que ofrece la institución. Por otro lado, se dio información acerca de los beneficios existentes a población víctima de conflicto armado como lo es cupos especiales, y beneficios otorgados a estudiantes con escasos recursos económicos, como apoyo alimentario.



### **Feria De Servicio al Ciudadano Supercade Móvil Localidad Suba**

**Fecha:** 8 y 9 de septiembre del 2016

**Lugar:** TRANSV. 127 CON CALLE 139 Alameda Toscana

**Atención:** 129 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 95,54% excelente y 4,46% bueno.

Estas ferias de servicios tienen el fin de brindar a la comunidad trámites y servicio integrales y efectivos en diferentes localidades de la ciudad, dando la posibilidad que los ciudadanos no se desplacen sino que sean las entidades las que lleguen a ellos. La Universidad Distrital Francisco José de Caldas da la información general hacer acerca de la Institución, y se orienta a la ciudadanía en general en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de



selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



**6.2.3. Feria De Servicio al Ciudadano Supercade Móvil Localidad Engativá**

**Fecha:** 29 y 30 de septiembre del 2016

**Lugar:** Parque Fundacional Calle 64 con Carrera 122.

**Atención:** 52 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 96,15% excelente y 3,85% bueno.

Las ferias de servicios tienen el fin de brindar a la comunidad trámites, servicios integrales y efectivos en las diferentes localidades de la ciudad, buscando el acercamiento de los ciudadanos a las entidades del Distrito. La Universidad Distrital Francisco José de Caldas participa en las ferias dando a conocer la Institución, y especialmente orientando a la ciudadanía en el proceso de inscripción, admisión y matrícula a los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, adicionalmente se da a conocer el proceso de liquidación de



derechos de matrícula, selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



### **6.3. Ferias universitarias**

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



**6.3.1. Feria Universitaria Colegio Distrital República Dominicana****Fecha:** 12 de julio del 2016**Lugar:** Cl. 131a #125-43, Colegio Distrital República Dominicana**Atención:** 392 personas**Percepción atención al ciudadano:** 49.23% excelente, 38.77% bueno, 8.92% regular y 3.06% malo.

---

Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución sobre el proceso de inscripción, admisión y matrícula, los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad. Adicionalmente, costos de matrícula, procesos de selección, los puntajes ICFES requeridos para su ingreso, las etapas y calendario del proceso de admisión.

**6.3.2. Feria Universitaria Institución Educativa Distrital Colegio Ismael Perdomo****Fecha:** 15 de julio del 2016**Lugar:** Cl. 63a Sur #74a85, Institución Educativa Distrital Colegio Ismael Perdomo**Atención:** 181 personas**Percepción atención al ciudadano:** 51.38% excelente, 38.78% bueno, 2.21% regular y 0.55% malo.

---

En la visita al Colegio se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó a los estudiantes de la Institución sobre el proceso de inscripción, admisión, matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad. Adicionalmente, costos de matrícula, procesos de selección, los puntajes ICFES requeridos para su ingreso, las etapas y calendario del proceso de admisión.

**6.3.3. XXV Feria Universitaria Exposición Escolar Colegio Andrés Escobar 2016****Fecha:** 23 de agosto del 2016**Lugar:** Dirección Cra 3a # 55b 15 Sur, Colegio Andrés Escobar**Aforo:** 71 personas**Percepción atención al ciudadano:** 70.42% excelente y 29.57% bueno



Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, también se dio a conocer el proceso de liquidación de derechos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



#### **6.3.4. Feria Universitaria Institución Educativa Distrital Colegio Echandia**

**Fecha:** 25 de agosto del 2016

**Lugar:** Esquina Calle 2, Cra. 88f Bis, Bogotá, I.E.D. Colegio Echandia

**Atención:** 200 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 43% excelente, 54.5% bueno y 2,5% regular.



Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



### **6.3.5. Feria Universitaria Colegio Cooperativo Del Magisterio De Cundinamarca**

**Fecha:** 26 de agosto del 2016

**Lugar:** Transversal 12B #12C-2, Bogotá, Colegio Cooperativo Del Magisterio De Cundinamarca

**Aforo:** 41 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 56.1% excelente, 34.14% bueno y 9,76% regular.

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

### **6.3.6. Feria Universitaria Colegio Luis López de Mesa**

**Fecha:** 6 de septiembre del 2016

**Lugar:** Calle 65H # 78A-03 Sur, Colegio Luis López de Mesa

**Aforo:** 301 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 67.77% excelente, 31.56% bueno y 0,66% regular.



Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



### **6.3.7. Feria Universitaria Proyéctate UN**

**Fecha:** 8 de septiembre del 2016

**Lugar:** Universidad Nacional CLL 26 CON CRA 30

**Atención:** 32 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 81.25% excelente y 18.75% bueno.

Se dio información general a los estudiantes de pregrado, posgrado y egresados de la Universidad Nacional de Colombia, la oferta de proyectos curriculares de posgrado de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, requisitos para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión, movilidad académica, entre otras.

### **6.3.8. Quinta Feria Universitaria municipio de Sibate**

**Fecha:** 9 de septiembre del 2016

**Lugar:** Casa Cultural Municipio de Sibate

**Atención:** 148 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 66.22% excelente y 33.78% bueno.

Se dio información general a la población del municipio de Sibate y particularmente a estudiantes de noveno, decimo y onceavo grado, acerca de la oferta de proyectos curriculares de posgrado de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de



los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, requisitos para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión, movilidad académica, entre otras.



### **6.3.9. Feria Universitaria Colegio Jaime Garzón**

**Fecha:** 10 de septiembre del 2016

**Lugar:** Tv. 85a #49 Sur-85, Colegio Jaime Garzón

**Atención:** 120 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 86.66% excelente y 13.33% bueno.

Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución de los grados noveno, decimo y once en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

### **6.3.10. Feria Universitaria Colegio Restrepó Millan**

**Fecha:** 14 de septiembre del 2016

**Lugar:** Calle 40 sur #26-90, Colegio Restrepó Millan

**Atención:** 192 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 78.13% excelente y 20.83% bueno.

Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución de los grados noveno, decimo y once en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



### 6.3.11. Feria Universitaria Colegio Rafael Bernal Jiménez

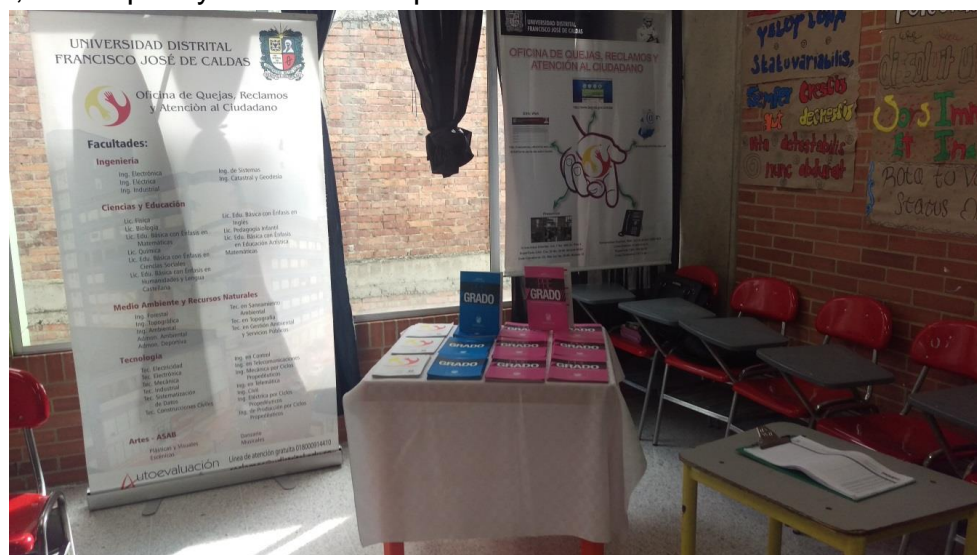
**Fecha:** 15 de septiembre del 2016

**Lugar:** Cra. 54 #78-85, Colegio Rafael Bernal Jiménez

**Atención:** 215 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 52.56% excelente, 45.59% bueno y 1,86% regular.

Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución de los grados noveno, decimo y once en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



**6.3.12. Feria Universitaria IED Colegio Uribe Acosta****Fecha:** 15 de septiembre del 2016**Lugar:** TRANSV. 1 ESTE No. 85 - 10 Sur Barrio El Bosque Localidad Usme**Atención:** 441 personas**Percepción atención al ciudadano:** 69.61% excelente, 29.25% bueno y 1,13% regular.

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución de los grados noveno, decimo y once en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

**6.3.13. Feria Universitaria BNP Paribas Kardif****Fecha:** 19 de septiembre del 2016**Lugar:** Carrera 7 No.75-66 Piso10 Bogotá BNP Paribas Kardif**Atención:** 22 personas**Percepción atención al ciudadano:** 95.45% excelente y 4.54% bueno

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se orientó a los trabajadores del recurso humano de BNP Paribas Kardif en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares de pregrado y posgrado y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.



6.3.14. Feria Universitaria I.E.D. Colegio el Jazmín

Fecha: 23 de septiembre del 2016

Lugar: Cl. 1h #40D-13, I.E.D. Colegio el Jazmín

Atención: 91 personas

Percepción atención al ciudadano: 93.41% excelente y 6.59% bueno

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.

6.3.15. Feria Universitaria Colegio Ramón de Zubiria

Fecha: 23 de septiembre del 2016

Lugar: calle 130 No, 88 B – 20, Colegio Ramón de Zubiria

Atención: 87 personas

Percepción atención al ciudadano: 37.93% excelente, 59.77% bueno y 2,30 regular

Se dio información general hacer acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.







**6.3.16. Feria Universitaria Colegio San José Suroriental**

**Fecha:** 30 de septiembre del 2016

**Lugar:** Calle 42 SUR # 12A-66 ESTE, Colegio San José Suroriental

**Atención:** 68 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 98.53% excelente y 1.47% bueno

Se dio información general acerca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y se orientó a los estudiantes de la Institución en el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los proyectos curriculares y cursos que oferta la Universidad, como también, costos de matrícula, procesos de selección, los puntaje ICFCES como requisito para su ingreso, las etapas y términos del proceso de admisión.





#### **6.4. Visitas a Facultades**

Durante el tercer 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”, como herramienta en línea para interactuar con la administración.

##### **6.4.1. Inducción estudiantes nuevos 2016-III**

**Fecha:** 05 de agosto del 2016

**Lugar:** sede Aduanilla de Paiba Universidad Distrital Francisco José de Caldas

**Atención:** 302 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 61.59% excelente y 38.41 % bueno

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dio la bienvenida a los estudiantes nuevos para el semestre académico 2016-III, en donde se brindó información en relación a las funciones de la Oficina, el apoyo que brinda esta dependencia en el desarrollo académico y administrativo, las funciones del defensor del ciudadano e información de la implementación del aplicativo de la Alcaldía Mayor de Bogotá Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-, como herramienta para interactuar en línea con la Administración, cuando existan hechos de inconformidad de los servicios que presta la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

##### **6.4.2. Inducción estudiantes nuevos Facultad Tecnológica**

**Fecha:** 08 de agosto del 2016

**Lugar:** facultad Tecnológica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

**Atención:** 231 personas

**Percepción atención al ciudadano:** 33.33% excelente, 63.20 % bueno y 3,46% regular.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano por medio de la jefe de la dependencia, dio la bienvenida a los estudiantes nuevos para el semestre



académico 2016-III en la Facultad Tecnológica, en donde se brindó información en relación a las funciones de la oficina y la ubicación del punto de atención en la Facultad Tecnológica, el apoyo que brinda esta dependencia en el desarrollo académico y administrativo, las funciones del defensor del ciudadano e información de la implementación del aplicativo de la Alcaldía Mayor de Bogotá Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-, como herramienta para interponer acciones ciudadanas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



**6.5. Capacitaciones funcionales del SDQS****6.5.1. Capacitación funcional del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- en la Aduanilla de Paiba a los funcionarios del IDEXUD.****Fecha:** 08 julio del 2016**Lugar:** Universidad Distrital de Francisco José de Caldas, Aduanilla de Paiba**Atención:** 53 personas

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en dos (2) sesiones brindo información general de la organización y funciones de la Dependencia a toda la comunidad administrativa de la universidad, dio a conocer la funcionalidad de la figura del Defensor del Ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y capacitó sobre el manejo del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- extendiendo una invitación a hacer uso de ellos cuando lo consideren necesario, visualizándolos como soportes para el desarrollo integral académico-administrativo en la Institución. Por último, hizo un repaso breve de las herramientas jurídico técnicas para resolver todas las acciones ciudadanas acordes a los deberes misionales de la Universidad Distrital.

**6.5.2. Capacitación funcional del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- a Funcionarios Administrativos de la Facultad de Ciencias y Educación****Fecha:** 01 de septiembre del 2016**Lugar:** Sala de sistemas Facultad de Ciencias y Educación, Universidad Distrital de Francisco José de Caldas**Atención:** 10 personas

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, brindo información general de la organización y funciones de la Dependencia a toda la comunidad administrativa de la universidad, dio a conocer la funcionalidad de la figura del Defensor del Ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y capacitó sobre el manejo del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- extendiendo una invitación a hacer uso de ellos cuando lo consideren necesario, visualizándolos como un soporte para el desarrollo integral académico-administrativo en la Institución. Por último, hizo un repaso breve de las herramientas jurídico técnicas para resolver todas las acciones ciudadanas



acordes a los deberes misionales de la Universidad Distrital y lineamientos generales de la atención al público y las peticiones de todos los ciudadanos

### 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, coherente, cálido, efectivo, de calidad y oportuno.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el tercer trimestre de 2016, en los que se evidencia en general, un impacto positivo con el servicio brindado en los diferentes eventos que se atienden en representación de la universidad, teniendo en cuenta que la encuesta fue practicada a una población de 3520 ciudadanos, de los cuales: 2308 (65.58%) calificaron el servicio como excelente, 1131 (32.12%) como bueno, 69 (1.96%) como regular y 12 (0.35%) como malo; se pudo establecer que comparado con el trimestre I y II de 2016, mejoraron considerablemente los resultados.

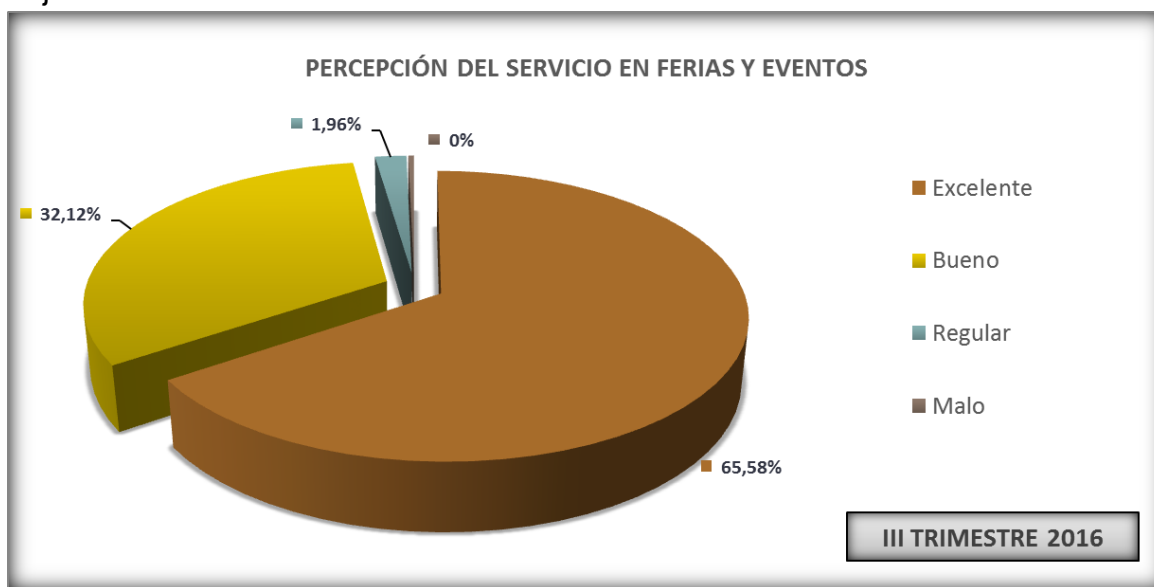


Ilustración 7. Percepción del Servicio en Ferias y Eventos  
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### **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 en la institución, disponible en la Guía de Trámites y Servicios, así como también en el Mapa Callejero. Dicha labor, se ha venido adelantando mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano. 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 en el Sistema Único de Información de Trámite.

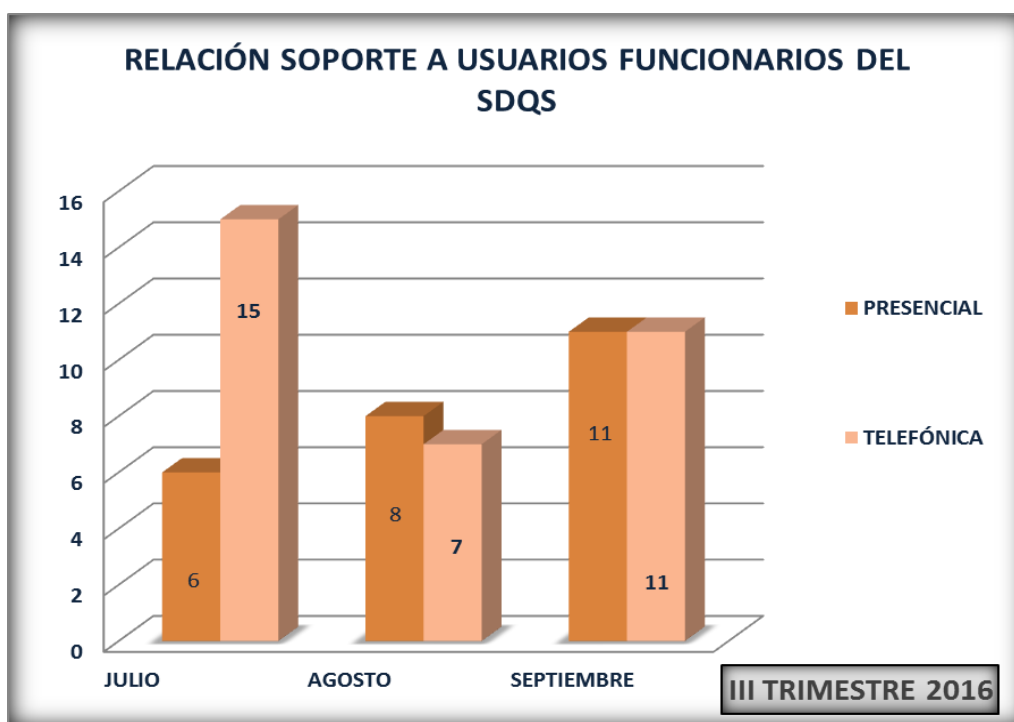
### **6.8. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS**

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

En relación a lo expuesto anteriormente, para el tercer trimestre del año 2016, a corte 30 de septiembre, se realizaron un total de cincuenta y ocho (58) soportes de los cuales veinticinco (25) fueron atendidos presencialmente y treinta y tres (33) telefónicamente. Entre los asuntos más atendidos se encuentran: el restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación de los nuevos usuarios del sistema (Ver Tabla 9). Durante el mes de septiembre se recibieron las mayores solicitudes de soporte a los usuarios funcionario con un total de 22 seguido del mes de julio con 21 y 15 soportes para el mes de agosto.

**Tabla 8.** Inventario de Trámites Sistema Único de Información de Trámites-SUIT

SOPORTE A FUNCIONARIOS USUARIOS DEL SDQS			
MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	TOTAL
JULIO	6	15	21
AGOSTO	8	7	15
SEPTIEMBRE	11	11	22
TOTAL TRIMESTRE	25	33	58

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

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

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de la Resolución de Rectoría No. 026 de 2016, “*Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se define sus funciones*”. En donde se ratifica que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas consolida de manera permanente todas las prácticas que orienten al servidor público y su gestión, de modo que el funcionamiento institucional de la Universidad, sea ejemplo de buenas prácticas y gestión administrativa, de acuerdo con el párrafo segundo del artículo 1º designan como Secretaria Técnica del



Comité a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, teniendo a la fecha la implementación de la Ley 1712 de 2014 en un 85%.

De acuerdo a la responsabilidad derivada en esta dependencia se han realizado un total de cinco (5) sesiones dentro del Comité, participación en la visita especial practicada por la Procuraduría General de la Nación el 20 de Abril de 2016 y a múltiples reuniones con diferentes dependencias, todo lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

En la actualidad se encuentra en el sitio de Transparencia del Portal Web Institucional PWI de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, más del 70% de información publicada ajustado a los requerimientos de la Ley 1712 de 2014; el porcentaje restante se encuentra en gestión, con requerimientos escrito, telefónico y presencial de esta dependencia y de la Red UDNET a la dependencia competente, para su posterior publicación.

Durante este trimestre se trabajó en la apertura de datos dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas como resultado del trabajo de la mesa de trabajo de datos abiertos desarrollándose varias sesiones, con la participación de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de las diferentes dependencias de la Universidad.

La Secretaria Técnica está a la espera del cumplimiento de los compromisos pendientes por cada dependencia con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para el tercer trimestre de gestión del 2016, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “SDQS” un total de 3520 peticiones a corte 30 de septiembre; el mes de julio recibió el 11.76% (414) del total de las peticiones, aumentando durante los meses de agosto (35.65% - 1255) y septiembre (52.58% - 1851); lo anterior con un aumento muy significativo respecto al trimestre anterior (1050 peticiones recibidas en el trimestre II) con un aumento del 70.17% con respecto a lo recibido y tramitado durante el trimestre II.





En relación al canal por el cual se recibieron las peticiones, el 61,56% (2167) de las peticiones fueron recibidas en las ferias universitarias, siendo este el canal con mayor número de peticiones recibidas asociadas principalmente a solicitudes de información sobre la oferta de proyectos curriculares de la Institución. Posteriormente con un 8,78% (309) de las peticiones fueron recibidas por medio de la feria de servicio realizada en el municipio de la Palma, Cundinamarca, 6.31% (222) de las peticiones fueron recibidas por el punto de atención presencial ubicado en la Facultad Tecnológica, 6.25% (220) peticiones recibidas en la Inducción de Nuevos estudiantes en la sede de Aduanilla de Paiba, 4,03% (142) peticiones fueron recibidas por el canal presencial del CADE Candelaria, ... Los anteriores resultados muestran la importancia de los programas, proyectos y/o actividades que se desarrollan por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; en el empoderamiento de la Universidad en escenarios distritales y regionales de modo presencial, lo cual genera mayor confianza y transparencia con la ciudadanía y esto se refleja en el resultado de los requerimientos desarrollados.

La Oficina está en espera de la adecuación del punto de atención en la Facultad de Ciencias y Educación, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control, hecho este que indudablemente acercará más a la comunidad con la Administración, que de acuerdo con los resultados dados anteriormente se muestra la necesidad e importancia de establecer puntos de atención en cada Facultad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

En relación a la oportunidad en la atención de los requerimientos, del total de 3520 peticiones el 98,52% (3468 peticiones) fueron solucionadas en términos y 1,48% (52 peticiones) se atendieron fuera los términos con 7 días promedio de vencimiento.

La percepción de la ciudadanía, la encuesta fue practicada a una población de 3520 ciudadanos, de los cuales: 2308 (65.58%) calificaron el servicio como excelente, 1131 (32.12%) como bueno, 69 (1.96%) como regular y 12 (0.35%) como malo; se pudo establecer que comparado con el trimestre I y II de 2016, mejoraron considerablemente los resultados.



Se realizaron un total de cincuenta y ocho (58) soportes a usuarios funcionarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- de los cuales veinticinco (25) fueron atendidos presencialmente y treinta y tres (33) telefónicamente.

Finalmente debemos advertir que aquellas peticiones que reflejan más de quince (15) días en la respuesta, se debe a que dentro del proceso de seguimiento que hace esta Oficina no la encuentra clara, completa y de fondo, por lo que la reasigna al competente promoviendo su cumplimiento.