



**UNIVERSIDAD DISTRICTAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe de Gestión

Primer Trimestre 2018

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión – Primer Trimestre 2018

abril de 2018 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Acuerdo 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".

Acuerdo 005 de 2002, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones".

Resolución 551 de 2012, Rectoría UDFJC, "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".

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Amparo Bautista Torres

Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

Introducción	4
Marco Legal	5
Normatividad Externa	5
Normatividad Interna.....	6
Plan de Acción	7
Objetivo 1. Trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano	13
Acciones ciudadanas por mes	13
Acciones ciudadanas por tipología.....	13
Acciones ciudadanas por subtema.....	14
Gestión de acciones ciudadanas	14
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas	15
Acciones ciudadanas por canal de atención	16
Acciones ciudadanas por punto de atención	16
Medición del indicador.....	17
Objetivo 2. Participación en ferias y eventos.....	18
Ferias de servicios SuperCADE Móvil	18
Ferias universitarias	18
Visitas a Facultades	19
Medición del indicador.....	19
Objetivo 3. Medición del grado de satisfacción y percepción del servicio	20
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Canal presencial y telefónico.....	20
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Buzones.....	20
Acciones de Mejora.....	21
Medición del indicador.....	22
Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales	23
Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	23
Medición del Indicador	24



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 5. Administración del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..	25
Soporte, asistencia y capacitación: Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.....	25
Medición del Indicador	25
Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención	27
Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa	27
Chat en el Portal Web Institucional	28
Medición del Indicador	28
Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas	29
Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.....	29
Rutas de la cultura de integridad, transparencia y cuidado de lo público.....	29
Resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas 2017.....	29
Medición del Indicador	41
Conclusiones y Recomendaciones	42
Anexos.....	43
Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil	43
Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias.....	44
Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades.....	45
Anexo 4. Registro fotográfico de pendones y afiches en las facultades.....	46
Anexo 5. Formatos de encuesta de percepción y formulación de preguntas	48



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Introducción

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 551 de 2012 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, "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", la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del primer trimestre de la vigencia 2018.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo al Plan de Acción establecido por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.



Marco Legal

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “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 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “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.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) 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”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “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 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. "Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital."
- **Convenio Interadministrativo 4220000-517-2017.** Celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaria de servicio a la Ciudadanía.

Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 551 de 2012.** Rectoría UDFJC. "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".
- **Resolución 026 de 2016.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se definen sus funciones".



Plan de Acción

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2018 en el Sistema de Información Para la Planeación, Gestión y Seguimiento ÍCARO, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma por 7 objetivos, los cuales se desarrollan mediante una serie de actividades, y su avance se mide mediante una meta proyectada y su respectivo indicador.

- 1. Objetivo:** Garantizar y dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 y demás normas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que consagren términos en los procesos académico-administrativos, respecto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía en la Institución, a través de los diferentes canales de atención.

Actividades:

- Estandarizar y ejecutar el proceso de recepción, análisis, parametrización y seguimiento de peticiones en la Institución a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Garantizar atención personal y telefónica al público desde los diferentes canales presenciales y telefónicos.
- Desarrollar y cumplir las actividades de atención y servicio a la ciudadanía establecidas en el marco del convenio 4220000-517-2017 de 2017 y acuerdo de niveles de servicio para la operación de atención de la RED CADE asignado a la Universidad Distrital por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía mayor de Bogotá.
- Efectuar seguimiento a las peticiones interpuestas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con el fin de lograr respuestas oportunas, concretas, claras y de fondo a los ciudadanos.
- Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, que así lo requiera, en la interposición de acciones ciudadanas ante la Universidad.
- Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.
- Generar informes trimestrales sobre gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaría General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.

Meta:

Disminuir el tiempo promedio de respuesta de las peticiones, conforme al establecido por ley.

Valor Proyectado: 100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Nombre: Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones.

Formula: $(\text{Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones} / \text{Tiempo promedio de respuesta a las peticiones}) * 100$

- Objetivo:** Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta de trámites y otros procedimientos académicos y administrativos, en cumplimiento de la función social de la Institución.

Actividades:

- Planear y organizar la logística de las ferias y eventos en los que participe la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- Divulgar y promocionar a la ciudadanía el servicio público de educación superior en los eventos de ferias de servicios y universitarias.
- Consolidar y reportar en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones las atenciones brindadas durante los eventos de feria universitaria y de servicio.

Meta:

Participar en Ferias de servicio y Eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) en ferias de servicio y eventos.

Formula: $(\text{Número de participaciones en ferias de servicio y eventos} / \text{Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos}) * 100$

- Objetivo:** Garantizar un alto grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano para fortalecer la imagen institucional y la mejora continua en la atención a los usuarios.

Actividades:

- Sensibilizar a los servidores públicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Servicio al Ciudadano.
- Elaborar los manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general que hagan más eficaz la atención a la ciudadanía en los distintos puntos de atención y ferias de servicios y universitarias.
- Aplicar encuestas a los usuarios, con el fin de evaluar la percepción del servicio y atención respecto al trámite dado a las peticiones.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Desarrollar acciones de mejora en la Universidad, conforme a los resultados de las encuestas percepción del servicio y atención.

Meta:

Aumentar el grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de satisfacción evaluado en las encuestas de percepción.

Formula: (Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / Número de encuestas evaluadas) *100

4. **Objetivo:** Unificar y validar la información institucional, garantizando su publicación y actualización en los diferentes canales de atención, generando efectividad en los procesos académico-administrativos dando como resultado mayor confianza de la ciudadanía hacia la institución.

Actividades:

- Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, Portal Web Institucional, Guía de Trámites y Servicios -GTyS- y Mapa Callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Proponer y gestionar el aval de la Alta Dirección respecto a la estandarización de procedimientos de publicación de información institucional.
- Informar a la Oficina Asesora de Planeación y Control aquellos procesos que deberían ser incluidos como trámites u otros procedimientos administrativos dentro del Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.
- Revisar y actualizar la documentación asociada al Proceso Servicio al Ciudadano en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital (SIGUD).

Meta:

Mantener actualizada la información institucional en el Portal Web Institucional (PWI).

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en la actualización del Portal Web Institucional (PWI).

Formula: (Actualizaciones del PWI realizadas/ Actualizaciones del PWI solicitadas) *100



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 5. Objetivo:** Centralizar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC’s en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

Actividades:

- Brindar soporte técnico y capacitación continua de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, sensibilizando el uso de las TIC’s bajo un lenguaje cálido y comprensible que garantice claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información ofrecida a los ciudadanos.
- Capacitar a los jefes y usuarios funcionarios brindando herramientas técnicas que garanticen respuestas oportunas, de fondo, claras y concretas, incentivando el uso de las TIC’s como estrategia de comunicación interna y externa.
- Apoyar la ejecución del proyecto de Gestión Documental, en donde se gestionará la conectividad con el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Meta:

Aumentar el nivel de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de respuesta a las peticiones por parte de las dependencias.

Formula: $((\text{Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones} - \text{Número de peticiones por vencer en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones}) / \text{Total de peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones}) * 100$

- 6. Objetivo:** Implementar las aperturas planeadas de canales de atención (feria de servicios, presencial en la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano, presencial en otras oficinas o dependencias de la Universidad, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, vía telefónica, correo electrónico, sitio web, SuperCADE CAD) para garantizar a los ciudadanos el acceso a la información de los servicios que ofrece la Institución.

Actividades:

- Gestionar el aval ante la Alta Dirección, respecto a la disponibilidad de recursos, para crear puntos de atención en las Facultades de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Sede Porvenir y SuperCADE Localidad Suba e implementar en el Portal Web Institucional el chat para atención a la ciudadanía.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Meta:

Implementar las aperturas proyectadas de canales de atención.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en la apertura de canales de atención.

Formula: (Número total de aperturas de canales de atención realizadas / Número total de aperturas de canales de atención programadas) *100

- 7. Objetivo:** Participar activamente en la creación, desarrollo y ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes (2) Estrategia Antitrámites, (3) Rendición de Cuentas (4) Atención al Ciudadano y (5) Transparencia y Acceso de la Información, en concordancia con la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 del 2015, el Decreto-Ley 019 del 2012, Decreto 371 de 2010 y Decreto 197 de 2014.

Actividades:

- Elaborar el cronograma del Comité Logístico de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, aplicando estrategias de comunicación que garanticen la participación activa de la comunidad universitaria y ciudadanía en general haciendo seguimiento de las actividades programadas.
- Interactuar con los grupos de interés vía correo electrónico y visitas a Facultades, puntos Red CADE, ferias y eventos con el objetivo de incentivar la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017.
- Consolidar, registrar y parametrizar todas las preguntas interpuestas por la ciudadanía en la Audiencia pública de Rendición de Cuentas 2017 a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, garantizando respuestas oportunas y de fondo a las solicitudes de los participantes, elaborando informe de gestión indicando respuestas y resultados del evento.
- Mostrar la importancia del Servicio al Ciudadano en la Alta Dirección a nivel Institucional, Distrital y Nacional como fortalecimiento de la imagen institucional, en pro del servicio y atención al ciudadano.
- Gestionar los Recursos necesarios para fortalecer la Atención al Ciudadano.
- Crear mecanismos efectivos de comunicación entre la Alta Dirección y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- Fortalecer los puntos de atención en la Facultad de Ciencias y Educación y Tecnológica.
- Capacitar a los servidores públicos de la Universidad en Servicio al Ciudadano.
- Aprobar y publicar el Manual Institucional del Servicio al Ciudadano, sensibilizando a la comunidad universitaria respecto a su existencia, importancia y aplicabilidad, con el fin de mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Formar parte del equipo institucional de comunicaciones, proponiendo nuevos mecanismos de participación y difusión de la información institucional, basados en informes PQRS, encuestas de satisfacción, buzones y demás herramientas.
- Ejecutar las decisiones tomadas por el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en concordancia con la Resolución de Rectoría 026 del 28 de enero del 2016.

Meta:

Desarrollar todas las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Formula: (Número de actividades desarrolladas / Número actividades proyectadas) *100



Objetivo 1. Trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano

Acciones ciudadanas por mes

Mes	Peticiones	Porcentaje
Enero	474	21,09%
Febrero	1142	50,80%
Marzo	632	28,11%
Total	2248	100,00%

En el primer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de dos mil doscientas cuarenta y ocho (2248) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Acciones ciudadanas por tipología

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	449	1068	580	2097	93,28%
Queja	3	19	15	37	1,65%
Derecho de Petición de Interés Particular	5	18	10	33	1,47%
Reclamo	3	14	12	29	1,29%
Consulta	9	13	3	25	1,11%
Derecho de Petición de Interés General	2	8	5	15	0,67%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1	7	10	0,44%
Solicitud de Copia	0	1	0	1	0,04%
Sugerencia	1	0	0	1	0,04%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	474	1142	632	2248	100,00%

Del total de dos mil doscientas cuarenta y ocho (2248) peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2018, Dos mil noventa y siete (2097) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 93,28% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los veinticinco (25) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de las cuales veintidós (22) fueron radicadas directamente en el sitio web del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dos (2) peticiones fue asignación masiva de un requerimiento registrado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria de Gobierno del Distrito y una (1) petición fue un traslado de un requerimiento registrado en la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU – Instituto de Desarrollo Urbano.



Acciones ciudadanas por subtema

Subtema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	364	793	421	1578	70,20%
Calidad del Servicio	45	193	86	324	14,41%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	12	51	73	136	6,05%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	8	31	10	49	2,18%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	4	16	3	23	1,02%
Total 5 subtemas más reiterados	433	1084	593	2110	93,86%
Otros subtemas	41	58	39	138	6,14%
Total	474	1142	632	2248	100,00%

Existen veintiocho (28) subtemas registrados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los que permitieron a los funcionarios y a la ciudadanía clasificar su requerimiento de acuerdo a los parámetros otorgados en la ley con el fin de contribuir en la eficiencia en el trámite de la petición.

En el primer trimestre de la vigencia 2018, el subtema más reiterado fue Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 70,02% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, debido a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias de servicios y eventos donde mayormente se reciben este tipo de peticiones.

Gestión de acciones ciudadanas

Estado	Peticiones	Porcentaje
Gestionadas	2209	98,27%
Pendientes	23	1,02%
Vencidas	16	0,71%
Total	2248	100,00%

Del total de dos mil doscientas cuarenta y ocho (2248) peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia de 2018, dos mil doscientos nueve (2209) peticiones, que representan el 98,27% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron gestionadas y cerradas conforme a los procedimientos implementados al interior de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a la activa participación en ferias de servicio, eventos y a la difusión y promoción de los servicios que brinda la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Al finalizar el periodo, la Universidad mantiene treinta y nueve (39) peticiones pendientes por respuesta definitivas, que representan el 1,73% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de las cuales veintitrés (23) se encuentran dentro de los tiempos



de gestión, y dieciséis (16) se encuentran vencidas, cabe aclarar que entre ellas se encuentran peticiones masivas las cuales ya fueron contestadas por la Universidad, sin embargo el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones sigue contabilizando términos hasta que los competentes externos den una respuesta definitiva.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Total
Consulta	30	10,24	6,06	9,14	8,48
Derecho de Petición de Interés Particular	15	23,65	11,46	8,78	14,63
Derecho de Petición de Interés General	15	25,88	10,64	18,72	18,41
Denuncia por Actos de Corrupción	15	11,00	-	2,50	6,75
Queja	15	29,33	19,26	6,16	18,25
Reclamo	15	13,50	8,60	5,29	9,13
Sugerencia	15	0,01	-	-	0,01
Felicitación	15	-	-	-	-
Solicitud de Acceso a la Información	10	0,92	0,43	0,61	0,65
Solicitud de Copia	10	-	4,00	-	4,00
Promedio Total		14,32	8,63	7,31	10,09

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez (10) días y dos (2) horas, el cual disminuye en dos (2) días de acuerdo al tiempo promedio durante el primer trimestre de la vigencia 2017.

Mientras la mayoría de los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley, en el primer trimestre de la vigencia 2018 el Derecho de Petición de Interés General y las Quejas superaron los términos legales. De otra parte, se justifica el tiempo adicional tomado en la consolidación de respuestas, de parte del usuario del Defensor del Ciudadano, por el seguimiento a casos específicos por encontrar que los competentes presuntamente omiten, retardan o no suministran debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios o en muchos casos dejando a terceros (contratistas) emitir respuesta sin la debida legitimidad.

Es importante establecer, conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que los promedios de tiempo de respuesta vienen siendo afectados principalmente por un número reducido de dependencias que pierden de vista la responsabilidad delegada por la Universidad de emitir la respuesta dentro de su competencia dejando a particulares asumir funciones propias de la Institución. Teniendo claro este panorama la Oficina generará las acciones de mejora correspondientes.



Acciones ciudadanas por canal de atención

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Presencial	261	804	457	1522	67,70%
Telefónico	110	186	89	385	17,13%
E-mail	80	86	47	213	9,48%
Web	17	57	35	109	4,85%
Escrito	6	9	4	19	0,85%
Total	474	1142	632	2248	100,00%

El canal presencial fue el más utilizado en el primer trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 67,7% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 17,13% y 9,48% respectivamente.

Acciones ciudadanas por punto de atención

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Sede Administrativa	106	247	112	465	20,69%
CADE Candelaria	147	193	121	461	20,51%
SuperCADE CAD	107	198	151	456	20,28%
Ferías de Servicio	48	232	0	280	12,46%
Facultad de Ciencias y Educación	22	143	62	227	10,10%
Facultad Tecnológica	40	124	46	210	9,34%
Ferías Universitarias	0	0	136	136	6,05%
Otras entidades (traslados)	4	5	4	13	0,58%
Total	474	1142	632	2248	100,00%

Los puntos de atención más usados en el primer trimestre de la vigencia 2018 fueron la Sede Administrativa, el cual representa un 20,69% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, seguido por el CADE Candelaria, el cual representa el 20,51% del total, y el SuperCADE CAD, el cual representa el 20,28% del total.

Los puntos de atención de la Red CADE se establecen en el marco del convenio interadministrativo N° 4220000-517-2017 celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuya objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaria de servicio a la Ciudadanía.

Del total de dos mil doscientas cuarenta y ocho (2248) peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia de 2018, novecientas diecisiete (917) peticiones, que representan el 40,79% del total de



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas en los puntos de atención de la RED CADE, donde se brinda información a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios (OPAS) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Medición del indicador

Meta: Disminuir el tiempo promedio de respuesta de las peticiones, conforme al establecido por ley.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones.

Formula: $(\text{Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones} / \text{Tiempo promedio de respuesta a las peticiones}) * 100$

Medición:

Indicador	Trimestre I
Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones	8
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones	10,09
Valor del Indicador	79%



Objetivo 2. Participación en ferias y eventos

Ferias de servicios SuperCADE Móvil

Las Ferias de servicios SuperCADE Móvil son una propuesta liderada por la Alcaldía Mayor con el objeto de acercar la administración con la ciudadanía. Este programa reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, en este punto de atención, se divulgan los servicios de la Universidad y se atienden las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los programas de pregrado y postgrado y cursos de extensión principalmente. De igual forma, se brinda información general sobre la Universidad.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en un total de tres (3) Ferias de Servicios SuperCADE Móvil, desarrolladas en tres (3) localidades (Suba, Bosa y Ciudad Bolívar) ([Anexo 1](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Enero Jueves 25 y viernes 26	Transversal 127 con Calle 139, localidad de Suba	Alameda la Toscana
2	Febrero Jueves 8, viernes 9 y sábado 10	Calle 54F Sur # 94 – 18, localidad de Bosa	Parqueadero centro comercial Mi Centro Porvenir
3	Jueves 22, viernes 23 y sábado 24	Carrera 27 con Calle 72C Sur, El Paraíso, localidad de Ciudad Bolívar	Parque Illimani

Ferias universitarias

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como dependencia encargada de la atención de las acciones ciudadanas, entre estas solicitudes de información relacionadas con la misión de la Universidad, hace presencia en nombre de la Institución en estos eventos, estableciendo contacto con la ciudadanía, divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad y resolviendo inquietudes a estudiantes de educación media o superior.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en un total de dos (2) Ferias de Universitarias, desarrolladas en dos (2) colegios públicos ([Anexo 2](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Marzo Viernes 2	Carrera 5A Sur # 30A - 45	Colegio Florentino González J.M.
2	Viernes 23	Calle 62 # 127 - 70	Colegio Colsubsidio Torquigua

Del total de dos mil doscientas cuarenta y ocho (2248) peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia de 2018, ciento treinta y seis (136) peticiones, que representan el 6,05% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron registradas de acuerdo a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en las ferias universitarias.



Visitas a Facultades

El objetivo de las visitas a facultades es la socialización y divulgación de la normatividad institucional, los canales de atención dispuestos para elevar peticiones, mecanismos de contacto, además de informar las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer los deberes y derechos que tienen los estudiantes frente a la administración para participar, sugerir y ejercer control a la Entidad, también incentivar el uso del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y proveer la figura del Defensor del Ciudadano.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en la bienvenida a los estudiantes nuevos del primer semestre de 2018 e inducción a estudiantes por facultad ([Anexo 3](#)).

N°	Fechas	Sede	Evento
1	Martes 30	Aduanilla de Paiba	Bienvenida a estudiantes nuevos 2018-I
2	Miércoles 31	Macarena A - Facultad de Ciencias y Educación	Inducción a estudiantes nuevos 2018-I
3	Miércoles 31	Sede Tecnológica - Facultad Tecnológica	Inducción a estudiantes nuevos 2018-I

Medición del indicador

Meta: Participar en Ferias de servicio y Eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) en ferias de servicio y eventos.

Formula: (Número de participaciones en ferias de servicio y eventos / Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos) *100

Medición:

Indicador	Trimestre I
Número de participaciones en ferias de servicio y eventos	8
Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos	8
Valor del Indicador	100%



Objetivo 3. Medición del grado de satisfacción y percepción del servicio

Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Canal presencial y telefónico

Percepción del Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Excelente	283	602	433	1318	69,11%
Bueno	39	242	103	384	20,14%
Regular	0	0	2	2	0,10%
Malo	0	0	0	0	0,00%
No respondió	49	146	8	203	10,64%
Total	371	990	546	1907	100,00%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, Red CADE y ferias de servicio CADE móvil, ferias universitarias y visitas a facultades) y en los canales telefónicos (Atención telefónica en las sedes de la Universidad, Red CADE y línea gratuita nacional) la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina, teniendo como criterios de evaluación: Excelente, Bueno, Regular y Malo.

El canal presencial y el canal telefónico fueron los más utilizados en el primer trimestre de la vigencia 2018, los cuales representan el 84,83% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se atendieron a mil novecientos siete (1907) ciudadanos por medio de los canales presencial y telefónico en el primer trimestre de la vigencia 2018, dando un resultado positivo del 89,25% si tenemos en cuenta que el 69,11% calificó el servicio como “Excelente” y el 20,14% lo calificó como “Bueno”.

Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Buzones

Mediante las encuestas de percepción de atención al ciudadano se evalúa la calidad del servicio brindado por todas las unidades académico administrativas de la Universidad. Estas encuestas se componen de cuatros (4) preguntas de opciones múltiples y un campo de observaciones.

En el primer trimestre de la vigencia 2018, se obtuvieron nueve (9) encuestas en los buzones instalados estratégicamente en las diferentes sedes de la Universidad (Aduanilla de Paiba, Luis A. Calvo, Macarena A, Macarena B, Palacio de la Merced – ASAB, Sede Administrativa, Sede Postgrado, Sede Sabio Caldas, Tecnología y Vivero). dando un resultado positivo, ya que el 66,67% recibió una atención cordial, consideró excelente el conocimiento y dominio del tema para resolver su requerimiento, consideró oportuno el tiempo de la respuesta y consideró excelente el nivel de calidad en la atención de sus requerimientos.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Pregunta	Respuesta	Porcentaje
¿Recibió Atención Cordial?	Sí	6 66,67%
	No	1 11,11%
	No respondió	2 22,22%
	Total	9 100,00%
¿Cómo califica el conocimiento y dominio del tema para resolver su requerimiento?	Excelente	6 66,67%
	Bueno	0 0,00%
	Regular	0 0,00%
	Malo	1 11,11%
	No respondió	2 22,22%
	Total	9 100,00%
¿Consideró oportuno el tiempo de la respuesta?	Sí	6 66,67%
	No	1 11,11%
	No respondió	2 22,22%
	Total	9 100,00%
¿Cómo valora el nivel de calidad en la atención de sus requerimientos?	Excelente	6 66,67%
	Bueno	0 0,00%
	Regular	0 0,00%
	Malo	1 11,11%
	No respondió	2 22,22%
	Total	9 100,00%

Acciones de Mejora

Nº	Fechas		Sede	Dependencia
1	Enero	Miércoles 24	Mararena A	Licenciatura en Humanidades
2	Febrero	Jueves 8	Edificio UGI - Piso 19	Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital - ILUD
3		Miércoles 21	Vivero	Ingeniería Sanitaria
4	Marzo	Miércoles 14	Sede Administrativa	Sección de Biblioteca - Biblioteca de la Facultad de Ingeniería

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el numeral segundo del artículo 33 de la Resolución 551 de 2012 que establece: “adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto en consideración” y el numeral 5 del mismo artículo: “ (...) Así como las recomendaciones principalmente sugeridas, ello con el objeto de mejorar el servicio prestado por la entidad, la adecuada utilización de los recursos disponibles y hacer participativa la gestión pública”. En este sentido la Oficina realizó cuatro (4) acciones de mejora generadas por la interposición de requerimientos de estudiantes, personal administrativo y docente de la Universidad en el aplicativo Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Medición del indicador

Meta: Aumentar el grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de satisfacción evaluado en las encuestas de percepción.

Formula: (Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / Número de encuestas evaluadas)
*100

Indicador	Trimestre I
Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	1702
Número de encuestas evaluadas	1704
Valor del Indicador	99,8%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales

Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización de la información referente a la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la realización de los trámites y la prestación de los servicios en la institución, que exige el aplicativo virtual de la guía de trámites y servicios, así como también en el mapa callejero. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano.

A partir del 21 de febrero, la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía actualizó la plataforma para la guía de trámites y servicios y mapa callejero para garantizar una mayor seguridad, disponibilidad y con las características técnicas que permitan cumplir con los objetivos trazados en mejorar la experiencia para el ciudadano.

El 6 de marzo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó la migración a la nueva plataforma de un total de siete (07) trámites y quince (15) servicios u otros procedimientos administrativos y los puntos de atención de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace:

http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/

Guía de Trámites y Servicios

Home » Universidad Distrital Francisco José de Caldas

¿Qué tipo de trámite busca?

Novedades

Del día

- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP presenta falla en el sistema para proceso de PQRS y ajustes de la factura
- Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos presenta caída de aplicativos
- CODENSA S.A. ESP – No presta atención
- El Instituto para la Economía Social-IPES te invita a la rueda de empleo y cursos de formación para vendedores informales en la localidad Candelaria

Generales

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

- Representante legal:** Rector Dr. Ricardo García Duarte
- NIT:** 899999230-7
- Dirección:** Carrera 7 No. 40 B - 53
- Teléfonos:** PBX: 323 93 00, Línea Gratuita: 018000 914410
- E-mail:** atencion@udistrital.edu.co
- Sitio Web:** <http://www.udistrital.edu.co>
- Horario General:** Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua

Trámites

- Carnetización
- Inscripción de Aspirantes a Programas de Pregrado
- Matrícula de Aspirantes Admitidos a Programas de Pregrado
- Reingreso a un Programa Académico
- Renovación de Matrícula de Estudiantes
- Retiro Voluntario
- Transferencia de Estudiantes de Pregrado

Servicios

- Admisiones Pregrado
- Certificado de Notas (OPA)

Portafolio de Servicios

Contáctenos | Términos de uso



Medición del Indicador

Meta: Mantener actualizada la información institucional en el Portal Web Institucional (PWI).

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en la actualización del Portal Web Institucional (PWI).

Formula: (Actualizaciones del PWI realizadas/ Actualizaciones del PWI solicitadas) *100

Medición:

Indicador	Trimestre I
Actualizaciones del PWI realizadas	1
Actualizaciones del PWI solicitadas	1
Valor del Indicador	100%



Objetivo 5. Administración del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Soporte, asistencia y capacitación: Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Canal de Soporte	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
E-mail	2	7	8	17	48,57%
Telefónico	10	4	0	14	40,00%
Presencial	0	2	1	3	8,57%
Escrito	1	0	0	1	2,86%
Total	13	13	9	35	100,00%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, ha realizado continuo soporte y asistencia a todos los usuarios administradores de la Universidad, adicionalmente presta capacitación sobre el manejo del aplicativo.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó soporte a un total de ciento treinta y tres (133) dependencias activas en el aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de los cuales treinta y cinco (35) se atendieron en el primer trimestre de la vigencia 2018. Entre los asuntos más atendidos se encuentran el restablecimiento de contraseñas y la creación, activación y desactivación de usuarios.

El correo electrónico, como canal de soporte, fue el más utilizado en el primer trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 48,57% del total de peticiones de soporte, asistencia y/o capacitación, seguido por el canal telefónico y el presencial, los cuales representan el 40,00% y 8,57% respectivamente.

Medición del Indicador

Meta: Aumentar el nivel de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Formula: $((\text{Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones} - \text{Número de peticiones por vencer}) / \text{Total de peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones}) * 100$



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Medición:

Indicador	Trimestre I
Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2248
Número de peticiones por vencer en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	39
Valor del Indicador	98%

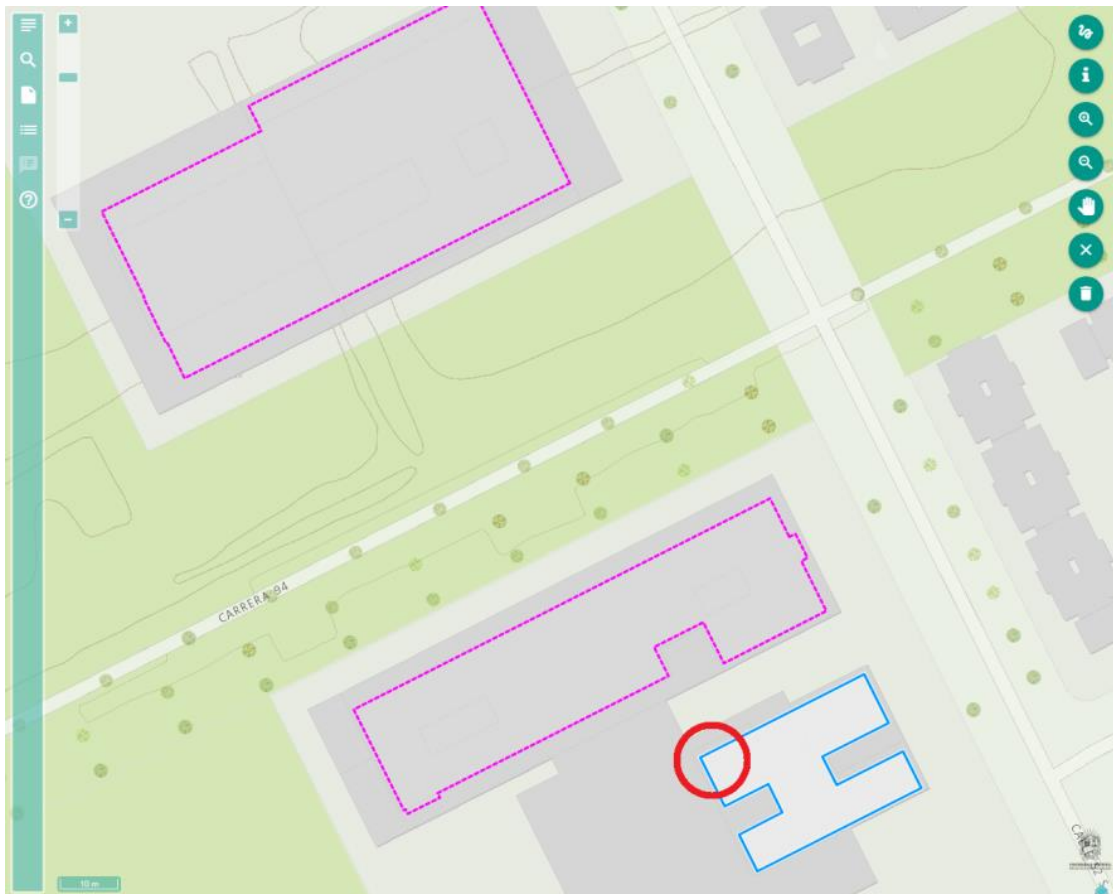


Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención

Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme al compromiso de creación de un punto de atención al ciudadano en la Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa, y con el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control - Grupo de Desarrollo Físico, realizó una visita a la sede, el día lunes 19 de febrero, en busca de identificar un espacio que cumpliera con los requerimientos para la adecuada prestación del servicio.

Conforme a la visita hecha por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Control - Grupo de Desarrollo Físico, se determinó que el espacio adecuado está ubicado en el bloque 1, primer piso, el cual es de fácil acceso a la ciudadanía (señalado con un círculo rojo en la siguiente imagen), el cual fue asignado a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y se está a la espera de la adecuación y entrega del mismo.





Chat en el Portal Web Institucional

Mes	Peticiones	Porcentaje
Enero	0	0,00%
Febrero	0	0,00%
Marzo	39	100,00%
Total	39	100,00%

El 22 de marzo, con el apoyo del Equipo Webmaster - Red de Datos UDNET, se implementó en el Portal Web Institucional el **chat** para atención a la ciudadanía, el cual se configuró en el horario de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.

En el primer trimestre de la vigencia 2018 se respondieron un total de treinta y nueve (39) requerimientos por medio de este nuevo canal de atención.

Medición del Indicador

Meta: Implementar las aperturas proyectadas de canales de atención.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en la apertura de canales de atención.

Formula: (Número total de aperturas de canales de atención realizadas / Número total de aperturas de canales de atención programadas) *100

Indicador	Trimestre I
Número total de aperturas de canales de atención realizadas	2
Número total de aperturas de canales de atención programadas	4
Valor del Indicador	50%



Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas

Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital:

- Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento).
- Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en las dos (2) reuniones programadas para el primer trimestre de la vigencia 2018.

N°	Fechas	Sede	Evento
1	Marzo Miércoles 7	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión Inicial - Nodo Implementación PPDS (evaluaciones y visitas de seguimiento)
2	Jueves 8		Reunión Inicial - Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro

Rutas de la cultura de integridad, transparencia y cuidado de lo público

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano viene trabajando desde la vigencia 2017 con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en la implementación de la Ruta Universitaria “promoción de la cultura de integridad, transparencia y cuidado de lo público en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.

Conforme a los avances presentados, la Secretaría de Transparencia invitó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano a participar el día miércoles 14 de marzo a participar en un panel sobre cultura de la integridad, junto a la Secretaría de Transparencia, la Secretaría de Educación, La Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y la Veeduría Distrital. Dicho panel se llevó a cabo el día en el Salón Huitaca de la Alcaldía de Bogotá.

Resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas 2017

Dando cumplimiento a la Resolución 032 de 2018, Rectoría UDFJC, "Por medio de la cual se adopta el Reglamento para el desarrollo de Audiencias Públicas Anuales de Rendición de Cuentas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas", la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como líder de la Estrategia de Comunicaciones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, procede a mostrar el desarrollo de la Estrategia de Comunicaciones, las preguntas formuladas por los ciudadanos que



participaron a través de los diferentes canales, el registro de asistentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y los resultados de las encuestas practicadas a los asistentes de manera voluntaria en donde se evaluó el evento.

Desarrollo de la estrategia de comunicaciones

Como resultado de la elaboración y desarrollo de la Estrategia de Comunicación, la cual estuvo liderada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano e hicieron parte las Dependencias: Rectoría, Foro Abierto CSU, Red de Datos UDNET, Emisora LA UD 90.4 Estéreo, Sección de Publicaciones y la Red de Investigación y Tecnología Avanzada - RITA. Se utilizaron los siguientes canales y medios para difundir la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017:

1. Piezas Gráficas con el fin de socializar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ([Anexo 4](#)).

Tipo	Pieza Gráfica	Observación
Pendones		Se elaboraron 10 pendones y se distribuyeron en las diferentes Sedes de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Facultad de Ingeniería: Dos (2) • Facultad de Ciencias y Educación: Dos (2) • Facultad Tecnológica: Uno (1) • Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales: Uno (1) • Sede Bosa Porvenir: Uno (1) • Facultad de Artes: Uno (1) • Biblioteca Central Aduanilla de Paiba: Dos (2)
Stickers		Se elaboraron 5000 stickers y se hizo entrega de estos durante la socialización en las diferentes Facultades y Sedes a los Estudiantes, Docentes, Administrativos y Comunidad en General.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Afiches		Se elaboraron 140 afiches y se distribuyeron en las diferentes Facultades y Sedes.
Fondo de Pantalla		Se visualizó en todos los computadores de la Universidad a partir del 19 de febrero.
Banner		Se visualizó en el Portal Web Institucional con la noticia de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a partir del 21 de febrero.
Invitación		Se enviaron internamente 140 invitaciones a funcionarios de la Universidad y 43 a entidades externas.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2. Se realizaron los textos para que la Emisora LA UD 90.4 Estéreo grabara una cuña radial y un mensaje para el sistema telefónico; estos se transmitieron desde el 26 de marzo hasta el día de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 16 de marzo.
3. Desde el día 21 de febrero, aparecieron Pantallas Emergentes en todos los computadores de la Universidad, informando a la comunidad sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, este mismo día la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió, vía correo electrónico, a las listas de la Universidad, Invitación a la Rendición de Cuentas 2017.



4. El día 27 de febrero la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Control participan en el programa Punto de Vista del Foro Abierto que se transmite por la Emisora LA UD 90.4 Estéreo para informar e invitar a la Comunidad a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017.
5. Durante la semana del 5 de marzo al 12 de marzo se realiza socialización en las diferentes Facultades y Sedes a Estudiantes, Docentes, Personal Administrativo y a la comunidad en general, de la siguiente manera:
 - 5 de marzo: Sede Bosa Porvenir
 - 6 de marzo: Facultad de Ciencias y Educación/ Macarena A y B
 - 7 de marzo: Facultad Tecnológica
 - 8 de marzo: Facultad de Medio Ambiente
 - 9 de marzo: Facultad de Artes ASAB
 - 12 de marzo: Facultad de IngenieríaSe hizo entrega de los sticker y se informó a la comunidad que es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la fecha, lugar y hora en la que se llevará a cabo.
6. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hizo entrega de 183 invitaciones a las diferentes entidades externas y a los funcionarios de la Universidad.
7. Se realizaron los formatos para la encuesta de percepción y formulación de preguntas que fueron entregadas el día de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 ([Anexo 5](#)).

Preguntas formuladas por los asistentes a través de los diferentes canales

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, tuvo lugar en la Sede Aduanilla de Paiba el día viernes 16 de marzo de 2018, se obtuvo un total de veinticinco (25) preguntas, las cuales se cargaron en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Quejas, y Solución –SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En este orden, las peticiones una vez seleccionadas fueron registradas y asignadas a las dependencias competentes a través del aplicativo; la Oficina de Quejas, Reclamos Atención al Ciudadano de acuerdo a las funciones otorgadas por la Resolución Rectoral 551 de 2012, hará seguimiento a las mismas, con el fin de garantizar una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. A continuación, se enlistan las preguntas formuladas por los asistentes por los diferentes canales, con su respectivo número de radicado en el aplicativo SDQS:

N°	SDQS	Pregunta	Canal
1	800012018	Cordial Saludo, mi pregunta es: ¿Todas las políticas que dice el Gobierno y el Ministerio han logrado que más estudiantes ingresen a la educación superior? ¿Por qué?	Correo Electrónico
2	800342018	En virtud de que dos de las funciones misionales de la Universidad son la Investigación y la Proyección Social, considerando que los índices de movilidad docente rodean el 1% y los índices de movilidad estudiantil menor al 1% y, que en los procesos de acreditación institucional los pares académicos recomendaron la implementación de mecanismos para elevar dichos índices, lo cual fue consignado en el documento “Acciones de mejoramiento armonizadas con las recomendaciones realizadas por el CNA”: ¿Qué estrategias se prevén para fortalecer el proceso de movilidad para los docentes y los estudiantes, en perspectiva de socializar avances o resultados de investigación y consecuentemente responder a éstas dos funciones?	Correo Electrónico
3	800382018	La Universidad ha estado creciendo tanto en infraestructura como en talento humano y la planta de personal no ha sido reestructurada; el personal en provisionalidad no puede tener ascensos y el de contratación no ha podido tener acceso a un cargo de planta para tener estabilidad laboral: ¿La Universidad en qué ha avanzado al respecto, o en qué estado se encuentra dicho proceso y si ha sido contemplado?	Correo Electrónico
4	800412018	Bienestar Institucional, en el Plan de mejoramiento de la Universidad, es responsable de varias actividades: ¿Cuáles son las evidencias de cumplimiento de las al menos 11 actividades, en los niveles de posgrado durante 2017? Teniendo en cuenta que hay un factor exclusivo de Bienestar Institucional, las 11 actividades están ubicadas en otros factores.	Correo Electrónico
5	800442018	Que procesos de auditoria y transparencia está utilizando la Universidad Distrital para los procesos de contratación y presupuesto.	Presencial - Facultad Ingeniería
6	800462018	¿Hay alguna forma de ver la Rendición De Cuentas por fuera de las instalaciones de la Universidad y también de una forma que no sea en vivo?	Presencial - Facultad Tecnológica



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



7	800512018	¿Cuál es la función o el compromiso que tiene el funcionario encargado de Bienestar en la mañana en la Facultad Tecnológica en el servicio y atención a los estudiantes? Esto es debido a que en varias ocasiones durante este semestre y año pasado lo he ido a visitar y nunca se encuentra para brindarme información sobre los temas que necesito.	Presencial - Facultad Tecnológica
8	800572018	¿Cuál es el compromiso que tiene el funcionario encargado de Bienestar en la facultad Tecnológica en la mañana frente al servicio y atención con los estudiantes? Debido a que en varias ocasiones he ido o lo he buscado para realizar preguntas o asesoría como, por ejemplo, el tema de la reliquidación y no se encuentra disponible porque no se presenta en la Facultad, desde mi punto de vista no cumple su horario y responsabilidad para con los estudiantes.	Presencial - Facultad Tecnológica
9	800632018	Teniendo en cuenta que muchos profesores de la Universidad son egresados de la misma. ¿Cómo es el proceso de selección y por qué muchos no cuentan con una especialización o curso en pedagogía? ¿Cómo se sabe si un profesor imparte conocimiento con una buena pedagogía, solo con la cantidad de estudiantes que aprueban?	Presencial - Facultad Tecnológica
10	800662018	¿Cómo puede un profesor de hora cátedra investigar o hacer parte de grupos de investigación y que la Universidad le patrocine la investigación?	Presencial - Facultad Medio Ambiente y Recursos Naturales
11	800742018	Dada la implementación de la nueva estampilla que se efectuara en los treinta años ¿El presupuesto tendrá un control y registro donde los estudiantes y demás miembros de la comunidad Universitaria podamos observar?	Presencial - Facultad Medio Ambiente y Recursos Naturales
12	800752018	¿Por qué la incorporación planta docente es de 8 años? Cuando el docente es de la planta y no cumple con las políticas académicas ¿qué se puede hacer legalmente desde la posición de un estudiante?	Presencial - Facultad Artes- ASAB
13	800762018	¿Porque en la nueva staff no hay ni seguridad de la Universidad y ni siquiera hay un botiquín?	Presencial - Facultad Artes- ASAB
14	800802018	Frente a los grandes retos y problemáticas ambientales que atraviesa el país a nivel nacional y distrital ¿cuál es el gran aporte de la Universidad Distrital como poseedora de una Facultad de medio ambiente ¿nuevos proyectos curriculares? ¿Cuál es la gran apuesta de la Universidad en este particular?	Presencial - Aduanilla Paiba
15	800812018	Es evidente la ausencia de políticas de Bienestar como se refleja en el informe de gestión, pareciera haber una suerte de orfandad. ¿Qué estrategias, planes, programas, acciones, procesos se implantaran para fortalecer el bienestar, el bien ser de todos los integrantes de la comunidad académica de la Universidad Distrital?	Presencial - Aduanilla Paiba
16	800852018	¿Existen recursos para ampliar el desarrollo curricular de la administración deportiva para la nueva Sede Bosa Porvenir?	Presencial - Aduanilla Paiba
17	800862018	¿En qué fase de gestión se encuentra la expansión, mejora o construcción de nuevos espacios físicos, académicos, administrativos y de bienestar de la Facultad Ingeniería?	Presencial - Aduanilla Paiba



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



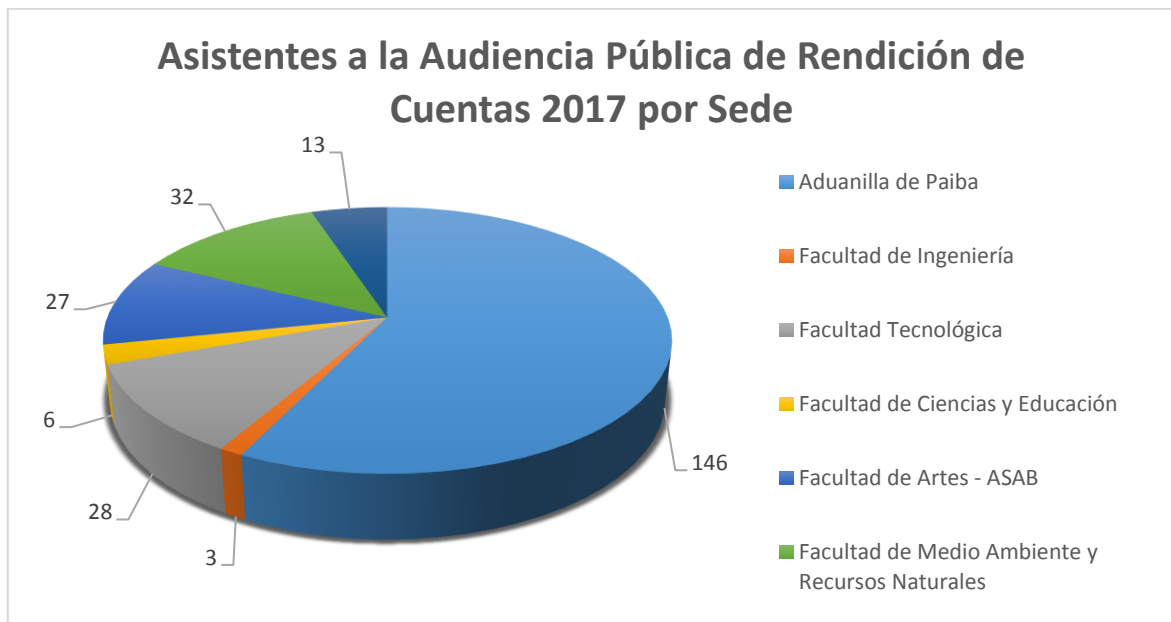
18	800872018	¿Cuáles son los avances frente a la implementación de la ley 1712 de 2014 a ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública en términos de transparencia activa (divulgación proactiva de información), transparencia pasiva (recepción y respuesta a solicitudes de información) y en relación a la adopción de instrumentos para la gestión de la información (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información)?	Presencial - Aduanilla Paiba
19	800892018	¿Se tiene proyectado el encerramiento de la sede Bosa Porvenir? Es de vital importancia para salvaguardar el bien público allí depositado como bien lo relato el Sr. Rector en su intervención.	Presencial - Aduanilla Paiba
20	800922018	Entendiendo que el IDEXUD es la única dependencia de la Universidad que cuenta con procesos certificados de calidad ¿Que beneficio le ha traído al instituto y en general a la Universidad contar con dicha certificación?	Presencial - Aduanilla Paiba
21	800952018	La Universidad viene creciendo, esto es una maravilla, pero creo que el presupuesto debe hacer lo mismo, crecer para ofrecer con excelencia las carreras que se ofrecen y así no disminuir los cobros que se les asignan a las carreras que existen como viene sucediendo en detrimento de la academia tanto para docentes como para estudiantes. Al respecto ¿cómo van a aumentar para cada semestre y se puedan realizar a cabalidad las actividades académicas que es la labor misional que debemos cumplir?	Presencial - Aduanilla Paiba
22	800972018	¿Cuál fue el rubro presupuestal y ejecutado de contratistas CPS, valor específico por cada unidad en temas de contratación CPS, valores efectuados en contratos según nivel auxiliar, profesional, asesor etc. para el año 2017 y los valores de contratos CPS por cada Facultad?	Presencial - Aduanilla Paiba
23	800982018	¿Por qué no dieron permiso académico?	Presencial - Aduanilla Paiba
24	800992018	¿Por qué hay tantas dependencias de Sistemas como la Oficina Asesora de Sistema, PlanesTIC, RITA? ¿Por qué no hay una sola y bien robusta?	Presencial - Aduanilla Paiba
25	801002018	¿Cuál fue el presupuesto de la Universidad Distrital? ¿Cuál es la cuantía del pasivo pensional?	Presencial - Aduanilla Paiba

Registro de asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017

Reconociendo la configuración de carácter disperso que tiene la Universidad (sus diferentes sedes están esparcidas sobre la ciudad), se dispuso en los auditorios de las Facultades de Ingeniería, Tecnológica, Ciencias y Educación, Artes - ASAB, Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, con el fin de lograr una participación masiva de la comunidad universitaria. De esta forma, se registró un total de 255 personas de las cuales: El 57% (146 personas) asistieron a la Audiencia en la Biblioteca Central "Ramón Eduardo D'Luyz Nieto - Sede Aduanilla de Paiba, el 1% (3 personas) vieron la transmisión vía streaming en



la Facultad de Ingeniería, el 11% (28 personas) en la Facultad Tecnológica, el 2% (6 personas) en la Facultad de Ciencias y Educación, el 11% (27 personas) en la Facultad de Artes – ASAB, el 13% (32 personas) en la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el 5% (13 personas) en la Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa.



Así mismo, el 23% (59 personas) de los asistentes fueron estudiantes, el 72% (184 personas) fueron parte de la Comunidad Interna (docentes, egresados, personal administrativo y contratistas) y el 5% (12 personas) Externos, entre los que se enfocaron ciudadanos capitalinos y representantes Entidades en donde se pudieron identificar: La Contraloría de Bogotá, la Veeduría Distrital, la Secretaria de Educación de Bogotá, la Corporación Transparencia por Colombia, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, la Secretaria Distrital de Hacienda, entre otros.





Resultados de la encuesta de percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017

Se registraron un total de 97 encuestas aplicadas a los asistentes que participaron de forma presencial en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por medio de la cual se pretende evaluar la percepción de la estrategia de comunicación, el Informe de Gestión de la vigencia 2017 y ciertos aspectos técnicos y logísticos del evento. La encuesta de percepción fue realizada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante formulario impreso.

Las preguntas con sus respectivos resultados se muestran a continuación:

1. ¿Cómo califica la estrategia de comunicación desarrollada para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2017?

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	22	23%
Satisfactorio	39	40%
Regular	27	28%
Deficiente	5	5%
No responde	4	4%
Total	97	100%

El 63% (61 personas) consideró que la estrategia de comunicación desarrollada fue excelente o satisfactoria.

2. ¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017?

Opción	Respuestas	Porcentaje
Sensibilización en Facultades	44	45%
Piezas gráficas (Afiches, Pendones, Stickers)	20	21%
Radio	3	3%
Página Web Institucional	29	30%
Redes Sociales	4	4%
Otros medios	24	25%

Los canales de difusión más efectivos fueron la Sensibilización en Facultades y la publicación de la Audiencia en el Portal Web Institucional.

3. ¿Consulta con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión 2017, publicado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas?

Opción	Respuestas	Porcentaje
Sí	28	29%
No	66	68%
No responde	3	3%
Total	97	100%

El 68% (66 personas) no consultó con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión 2017.



4. ¿Cómo califica el contenido del Informe de Gestión para la Rendición de Cuentas 2017?

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	7	7%
Satisfactorio	57	59%
Regular	17	18%
Deficiente	3	3%
No responde	13	13%
Total	97	100%

El 59% (57 personas) consideró que el contenido del Informe de Gestión para la Rendición de Cuentas 2017 fue satisfactorio.

5. ¿A cuál organización o grupo de interés pertenece?

Opción	Respuestas	Porcentaje
Estudiantes	59	61%
Docentes	5	5%
Administrativo	32	33%
Organización Gubernamental	0	0%
Organización no Gubernamental	0	0%
Entidad Nacional/Distrital	0	0%
Organismo de control	0	0%
Gremios	0	0%
Comunidad Externa	0	0%
No responde	1	1%
Total	97	100%

El 61% (59 personas) que asistió a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 y registraron la encuesta de percepción fueron estudiantes.

6. Teniendo en cuenta la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

- Claridad del lenguaje utilizado para presentar los temas:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	23	24%
Satisfactorio	54	56%
Regular	15	15%
Deficiente	1	1%
No responde	4	4%
Total	97	100%

El 56% (54 personas) consideró que la claridad del lenguaje utilizado para presentar los temas fue satisfactorio.

- Pertenencia y adecuación del lugar donde se realizó el evento:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	34	35%
Satisfactorio	43	44%
Regular	10	10%

El 44% (43 personas) consideró que la pertenencia y adecuación del lugar donde se realizó el evento fue satisfactorio.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Deficiente	6	6%
No responde	4	4%
Total	97	100%

- Aspectos logísticos y ambientales:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	24	25%
Satisfactorio	51	53%
Regular	16	16%
Deficiente	3	3%
No responde	3	3%
Total	97	100%

El 53% (51 personas) consideró que los aspectos logísticos y ambientales donde se realizó el evento fue satisfactorio.

- Tiempo destinado para la intervención de los asistentes:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	16	16%
Satisfactorio	51	53%
Regular	25	26%
Deficiente	2	2%
No responde	3	3%
Total	97	100%

El 53% (51 personas) consideró que el tiempo destinado para la intervención de los asistentes fue satisfactorio.

- Medios audiovisuales utilizados (Videos, presentaciones, Folletos, documentos):

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	30	31%
Satisfactorio	47	48%
Regular	14	14%
Deficiente	3	3%
No responde	3	3%
Total	97	100%

El 48% (47 personas) consideró que los medios audiovisuales utilizados (videos, presentaciones, folletos, documentos) fueron satisfactorios.

- Uso de herramientas tecnológicas (Página web, redes sociales etc.):

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	26	27%
Satisfactorio	46	47%
Regular	14	14%
Deficiente	0	0%
No responde	11	11%
Total	97	100%

El 47% (46 personas) consideró que el uso de herramientas tecnológicas (página web, redes sociales etc.) fue satisfactorio.



- Desarrollo del evento conforme a lo planeado:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	14	14%
Satisfactorio	48	49%
Regular	19	20%
Deficiente	2	2%
No responde	14	14%
Total	97	100%

El 49% (48 personas) consideró que el desarrollo del evento conforme a lo planeado fue satisfactorio.

- Cumplimiento de los objetivos del evento:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	15	15%
Satisfactorio	49	51%
Regular	18	19%
Deficiente	3	3%
No responde	12	12%
Total	97	100%

El 51% (49 personas) consideró que el cumplimiento de los objetivos del evento fue satisfactorio.

- Dominio de los temas por parte de los expositores:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	22	23%
Satisfactorio	53	55%
Regular	9	9%
Deficiente	2	2%
No responde	11	11%
Total	97	100%

El 55% (53 personas) consideró que el dominio de los temas por parte de los expositores fue satisfactorio.

- Interacción con el auditorio por parte de los expositores:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Excelente	8	8%
Satisfactorio	40	41%
Regular	22	23%
Deficiente	13	13%
No responde	14	14%
Total	97	100%

El 41% (40 personas) consideró que la interacción con el auditorio por parte de los expositores fue satisfactorio.



Medición del Indicador

Meta: Desarrollar todas las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Formula: (Número de actividades desarrolladas / Número actividades proyectadas) *100

Indicador	Trimestre I
Número de actividades desarrolladas	3
Número actividades proyectadas	11
Valor del Indicador	27%



Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda que el servicio que se ofrece para atender al ciudadano cuente ante todo de la voluntad y el compromiso de todos los funcionarios y contratistas que hacen parte de la entidad, esto permite una mejora continua en la búsqueda para lograr prestar un servicio altamente calificado y un mayor reconocimiento a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Se presentó una disminución en el número de peticiones registradas en aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de marzo, debido a la Semana Santa (desde el domingo 25 de marzo al sábado 31 de marzo).
- El ciudadano usualmente no distingue la tipología en la que debe clasificar su petición, lo cual hace necesario modificar la información, o tomar medidas para dar una mayor claridad acerca de las diferentes tipologías, con el fin de hacer el proceso de registro más efectivo y que las estadísticas se ajusten a la realidad.
- Es necesaria una actualización del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que permita una medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sensibiliza y hace seguimiento de manera permanente, a los Usuarios/Funcionarios de la Institución en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada Jefe de Dependencia de responder las peticiones con los atributos de oportunidad, deber ser, fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, por lo cual requiere el apoyo de todos los niveles de dirección y el compromiso por parte de toda la comunidad universitaria.
- Del seguimiento que viene realizando la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad, solicitará a la Oficina Asesora de Control Interno, el apoyo para adelantar auditorías a las dependencias académico administrativas, para que asuman el ejercicio de la función pública en el sentido de apropiarse de las decisiones y adelantar las investigaciones necesarias para garantizar dentro de la oportunidad el servicio a la ciudadanía.
- La participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, logro una mayor afluencia de ciudadanos al evento, garantizando el control social a los procesos que debe realizar la Institución de cara a la ciudadanía.



Anexos

Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil

1. Transversal 127 con Calle 139, localidad de Suba, alameda la toscana.



2. Calle 54F Sur # 94 – 18, localidad de Bosa, parqueadero centro comercial Mi Centro Porvenir





3. Carrera 27 con Calle 72C Sur, El Paraíso, localidad de Ciudad Bolívar, parque Illimani.



Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias

1. Carrera 5A Sur # 30A – 45, Colegio Florentino Gonzalez J.M.





Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades

1. Aduanilla de Paiba, Bienvenida a estudiantes nuevos 2018-I



2. Macarena A - Facultad de Ciencias y Educación, Inducción a estudiantes nuevos 2018-I

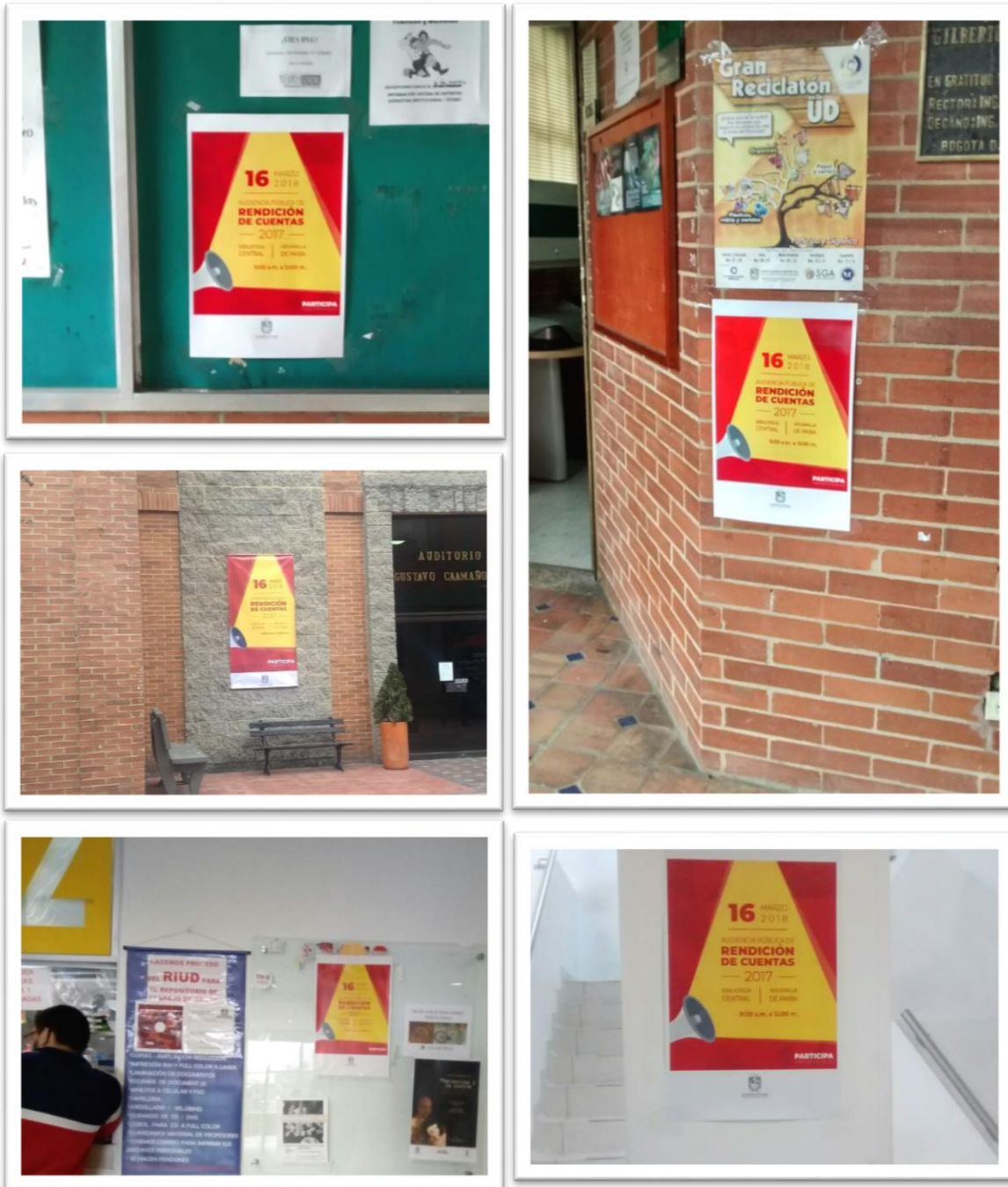


3. Sede Tecnológica - Facultad Tecnológica, Inducción a estudiantes nuevos 2018-I





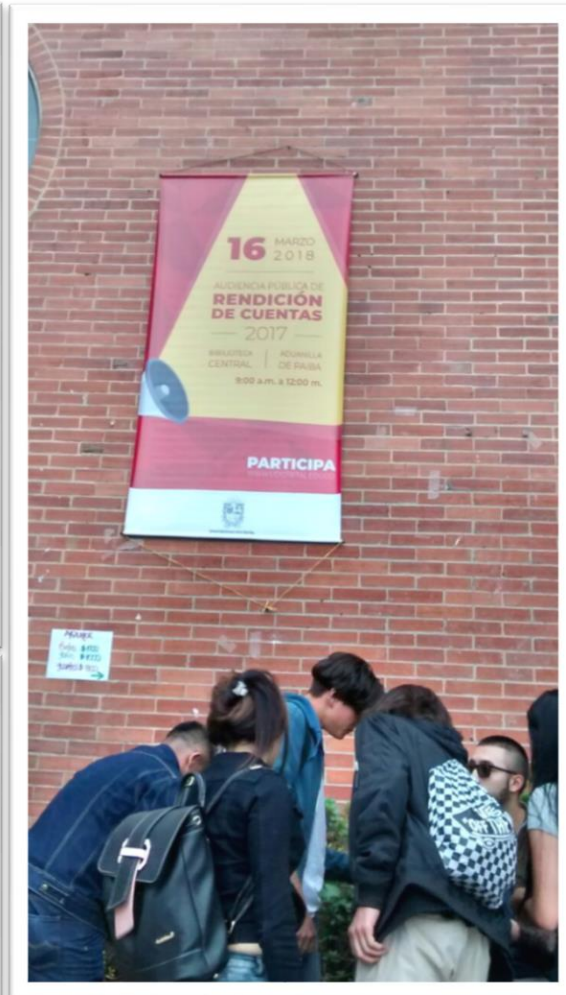
Anexo 4. Registro fotográfico de pendones y afiches en las facultades





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Anexo 5. Formatos de encuesta de percepción y formulación de preguntas

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

Encuesta de percepción
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2017

1. ¿Considera que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas desarrolló una estrategia de comunicación para la participación en el proceso de Rendición de cuentas?
Si No

2. ¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017?
Sensibilización en facultades Píezas gráficas (Afiches, Pendones, Stickers) Cufia radial
Página Web Institucional Otros

3. ¿Consulta con antelación a la Rendición de Cuentas el Informe de Gestión 2017, publicado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas?
Si No

4. ¿Cómo califica el contenido del informe de la Rendición de Cuentas 2017?

	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente

5. ¿A cuál organización o grupo de interés pertenece?

Estudiante	<input type="checkbox"/>	Entidad	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>	Académica/Institucional	¿Cuál? _____
Administrativo	<input type="checkbox"/>	Organismo de control	¿Cuál? _____
Organización Gubernamental	¿Cuál? _____	Comisión	¿Cuál? _____
Organización no Gubernamental	¿Cuál? _____	Otro	_____

6. Teniendo en cuenta la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
Claridad del lenguaje utilizado para presentar los temas				
Pertinencia y adecuación del lugar donde se realizó el evento				
Aspectos logísticos y ambientales				
Tiempo destinado para la intervención de los asistentes				
Medios audiovisuales utilizados (Videos, presentaciones, Folletos, documentos)				

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
Uso de herramientas tecnológicas (Página web, redes sociales etc)				
Desarrollo del evento conforme a lo planeado				
Cumplimiento de los objetivos del evento				
Diminución de los temas por parte de los expositores				
Interacción con el auditorio por parte de los expositores				

Gracias por su participación en la Rendición de Cuentas 2017

Anexo de forma censuradora y referencial a la UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS para mejorar sus procesos y servicios en los que podrá quedar afectado (al uso del fin de desarrollo a la promoción institucional) y evaluado en los medios oficiales, no otorgar remuneración por el uso de esta material. De lo mismo forma, se pide informado que el uso de los datos de contacto aquí informados estarán protegidos bajo la Ley 1712 de 2014.

AUDIENCIA PÚBLICA
RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

Nombre: _____ Correo Electrónico: _____

1. La pregunta la dirige a: _____

Aseguramiento de la Calidad y Acreditación Institucional Sección de Investigación, creación e innovación, Plan de Desarrollo Institucional Presupuesto y gestión contractual

Docencia y Formación Extensión y proyección social Infraestructura

Gracias por participar en la Rendición de Cuentas 2017