



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

# Informe de Gestión

## Segundo 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 – Segundo Trimestre 2018

julio 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
Participación en Eventos .....	19
Medición del indicador .....	20
Objetivo 3. Medición del grado de satisfacción y percepción del servicio .....	21
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Canal presencial y telefónico .....	21
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Buzones .....	21
Acciones de Mejora .....	22
Medición del indicador .....	23
Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales .....	24



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Directorio Institucional.....	24
Portal Web Institucional.....	24
Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	25
Medición del Indicador .....	25
Objetivo 5. Administración del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..	26
Soporte, asistencia y capacitación: Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.....	26
Actualización de la Plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones .....	26
Medición del Indicador .....	27
Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención .....	28
Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa .....	28
SuperCADE Suba.....	28
Chat para la atención a la ciudadanía en el Portal Web Institucional .....	29
Medición del Indicador .....	29
Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas .....	30
Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.....	30
Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia.....	30
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	32
Medición del Indicador .....	32
Conclusiones y Recomendaciones .....	33
Anexos.....	34
Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil .....	34
Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias.....	35
Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades.....	37
Anexo 4. Soporte fotográfico de participación en eventos .....	40



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

- 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
Abril	2503	39,24%
Mayo	2793	43,78%
Junio	1083	16,98%
<b>Total</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

En el segundo trimestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de seis mil trescientas setenta y nueve (6379) 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	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	2427	2717	1031	6175	96,80%
Derecho de Petición de Interés Particular	22	27	23	72	1,13%
Reclamo	16	19	12	47	0,74%
Queja	20	16	9	45	0,71%
Consulta	8	6	3	17	0,27%
Derecho de Petición de Interés General	5	6	2	13	0,20%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	1	3	8	0,13%
Solicitud de Copia	1	1	0	2	0,03%
<b>Total</b>	<b>2503</b>	<b>2793</b>	<b>1083</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

Del total de seis mil trescientas setenta y nueve (6379) peticiones recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2018, seis mil ciento setenta y cinco (6175) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 96,8% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los diecisiete (17) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de las cuales dieciséis (16) fueron radicadas directamente en el sitio web del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y una (1) petición fue registrada de manera errónea por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



## Acciones ciudadanas por subtema

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	2209	2515	849	5573	87,36%
Calidad del Servicio	120	161	115	396	6,21%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	93	48	40	181	2,84%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	16	18	5	39	0,61%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	12	14	7	33	0,52%
<b>Total 5 subtemas más reiterados</b>	<b>2450</b>	<b>2756</b>	<b>1016</b>	<b>6222</b>	<b>97,54%</b>
Otros subtemas	53	37	67	157	2,46%
<b>Total</b>	<b>2503</b>	<b>2793</b>	<b>1083</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

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 segundo trimestre de la vigencia 2018, así como en el primer trimestre de la vigencia, el subtema más reiterado fue Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 87,36% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, debido a la convocatoria pública de ingreso a la Universidad para el período académico 2018-III y 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	6325	99,15%
Pendientes	37	0,58%
Vencidas	17	0,27%
<b>Total</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

Del total de seis mil trescientas setenta y nueve (6379) peticiones recibidas en el segundo trimestre de la vigencia de 2018, seis mil trescientas veinticinco (6325) peticiones, que representan el 99,15% 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 cincuenta y cuatro (54) peticiones pendientes por respuesta definitivas, que representan el 0,85% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de las cuales treinta y siete (37) se encuentran dentro de los tiempos de gestión, y diecisiete (17) se encuentran vencidas.

## Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	30	5,8	0,7	4,3	3,60
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,9	8,1	20,6	13,20
Derecho de Petición de Interés General	15	11,9	6,8	14,4	11,03
Denuncia por Actos de Corrupción	15	3,2	-	4	3,60
Queja	15	9	12	13	11,33
Reclamo	15	8,6	7,8	11	9,13
Sugerencia	15	-	-	-	-
Felicitación	15	-	-	-	-
Solicitud de Acceso a la Información	10	0,2	0,1	0,1	0,13
Solicitud de Copia	10	-	0,1	-	0,10
<b>Promedio Total</b>		<b>7,09</b>	<b>5,07</b>	<b>9,63</b>	<b>7,26</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete (7) días y seis horas y media (6,5), el cual disminuye en cuatro (4) y dieciocho (18) horas de acuerdo al tiempo promedio durante el segundo trimestre de la vigencia 2017.

En el segundo trimestre de la vigencia 2018 los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley. 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 al no asumir con objetividad el reclamo o queja por parte de los usuarios.

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.

Finalmente, los promedios de tiempo de respuesta en el mes de junio se vieron afectados por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General. Este proceso, el cual está actualmente en curso, implica surtir una fase de transición



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



en la que se han presentado inconvenientes como la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, entre otras incidencias.

### Acciones ciudadanas por canal de atención

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Presencial	2132	2442	751	5325	83,48%
Telefónico	194	189	170	553	8,67%
E-mail	117	114	125	356	5,58%
Web	55	35	27	117	1,83%
Escrito	5	13	10	28	0,44%
<b>Total</b>	<b>2503</b>	<b>2793</b>	<b>1083</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

El canal presencial fue el más utilizado en el segundo trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 83,48% 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 8,67% y 5,58% respectivamente.

### Acciones ciudadanas por punto de atención

Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Participación en Eventos	1038	1609	-	2647	41,50%
Feria Universitaria	496	73	223	792	12,42%
SuperCade CAD	229	276	234	739	11,58%
Sede Administrativa	244	211	240	695	10,90%
Facultad Tecnológica	91	171	65	327	5,13%
Cade Candelaria	189	113	-	302	4,73%
Facultad de Ciencias y Educación	139	131	17	287	4,50%
SuperCade Suba	0	51	195	246	3,86%
Sede Bosa Porvenir	0	123	106	229	3,59%
Ferias de Servicio	76	33	-	109	1,71%
Otras entidades (traslados)	1	2	3	6	0,09%
<b>Total</b>	<b>2503</b>	<b>2793</b>	<b>1083</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>

Los puntos de atención más usados en el segundo trimestre de la vigencia 2018 fue la participación en eventos y ferias universitarias, los cuales representan un 41,5% y un 12,24% 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, ferias universitarias y la participación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



31 - 2018, llevada a cabo en el centro de convenciones Corferias del 17 de abril al 2 de mayo en el pabellón 3 de universidades, nivel 2, stand 312.

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 seis mil trescientas setenta y nueve (6379) peticiones recibidas en el segundo trimestre de la vigencia de 2018, mil quinientas dieciséis (1516) peticiones, que representan el 23,77% del total de 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 (OPA'S) 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	Trimestre I
Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones	8	8
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones	10,09	7,26
<b>Valor del Indicador</b>	<b>79%</b>	<b>110%</b>



## 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 (Kennedy, San Cristóbal y Los Mártires) ([Anexo 1](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Abril	Jueves 12, viernes 13 y sábado 14	Carrera 82 # 5A Sur, localidad de Kennedy	Parqueadero Maria Paz
2		Jueves 26, viernes 27 y sábado 28	Carrera 5A Este # 29A Sur, localidad de San Cristóbal	Parque Santa Inés
3	Mayo	Jueves 10, viernes 11 y sábado 12	Carrera 18, entre calle 10 y 11, localidad de Los Mártires	Plaza España

### 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 en el segundo trimestre de la vigencia 2018 participó en un total de nueve (9) Ferias de Universitarias ([Anexo 2](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Abril	Jueves 12, miércoles 18, martes 24	Calle 131A # 125 - 43	Colegio República Dominicana IED
2	Mayo	Jueves 24	Calle 101A # 11B - 11	Liceos del Ejercito Nacional
3		Jueves 31	Carrera 8 # 47 – 17, Barrio León XIII	Colegio Benedicto XVI
4	Junio	Sábado 2	Calle 39S # 51B -15 Barrio Muzú	III Feria Universitaria del SEAB
5		Sábado 9	Carrera 85A # 49 - 45 Sur	III Feria Universitaria Alianza Educativa
6		Martes 12	Carrera 79D # 42A - 25 Sur	Colegio San José



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



7	Miércoles 13	Carrera 11 con Calle 9 - Zipaquirá, Cundinamarca	Coliseo de la Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle
8	Jueves 14, viernes 15	Avenida el Dorado # 69 - 96	Instituto Técnico Industrial Centro Don Bosco
9	Viernes 15	Carrera 11A # 32-49 Sur	Colegio Carmen Teresiano

Del total de seis mil trescientas setenta y nueve (6379) peticiones recibidas en el segundo trimestre de la vigencia de 2018, setecientos noventa y dos (792) peticiones, que representan el 12,42% 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 realizó seis (6) jornadas de socialización en las diferentes sedes de la Universidad ([Anexo 3](#)).

N°	Fechas	Sede	Evento
1	Miércoles 16	Sede Ciudadela el Porvenir – Bosa	Socialización OQRAC
2	Jueves 17	Sede Tecnológica – Facultad Tecnológica	Socialización OQRAC
3	Viernes 18	Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación	Socialización OQRAC
4	Lunes 21	Palacio de la Merced – Facultad de Artes ASAB	Socialización OQRAC
5	Miércoles 23	Sede Vivero – Facultad de Medio Ambiente	Socialización OQRAC
6	Miércoles 25	Sede Calle 40 – Facultad de Ingeniería	Socialización OQRAC

### Participación en Eventos

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 diferentes eventos, estableciendo contacto con la ciudadanía, divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en dos (2) eventos en el segundo trimestre de la vigencia 2018, entre ellos la Feria del Libro FILBO 31 - 2018, llevada a cabo en el centro de convenciones Corferias del 17 de abril al 2 de mayo en el pabellón 3 de universidades, nivel 2, stand 312 ([Anexo 4](#)).

N°	Fechas	Dirección	Evento
1	Abril Del 17 de abril al 2 de mayo	Carrera 37 #24-67	Corferias - Feria del Libro FILBO 31 - 2018
2	Mayo Viernes 18	Carrera 19B # 24 - 86	Centro de Memoria, Paz y Reconciliación - Segundo Coworking Étnico

### 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	Trimestre II
Número de participaciones en ferias de servicio y eventos	8	21
Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos	8	21
<b>Valor del Indicador</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### **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	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Excelente	1257	2109	795	4161	70,79%
Bueno	724	453	123	1300	22,12%
Regular	14	15	0	29	0,49%
Malo	3	0	0	3	0,05%
No respondió	328	54	3	385	6,55%
<b>Total</b>	<b>2326</b>	<b>2631</b>	<b>921</b>	<b>5878</b>	<b>100,00%</b>

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 92,15% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se atendieron a cinco mil ochocientos setenta y ocho (5878) ciudadanos por medio de los canales presencial y telefónico en el segundo trimestre de la vigencia 2018, dando un resultado positivo del 92,91% si tenemos en cuenta que el 70,79% calificó el servicio como “Excelente” y el 22,12% 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 segundo 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 negativo, ya que sólo el 44,44% 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	4 44,44%
	No	5 55,56%
	No respondió	0 00,00%
	<b>Total</b>	<b>9 100,00%</b>
¿Cómo califica el conocimiento y dominio del tema para resolver su requerimiento?	Excelente	4 44,44%
	Bueno	0 0,00%
	Regular	0 0,00%
	Malo	5 55,56%
	No respondió	0 00,00%
	<b>Total</b>	<b>9 100,00%</b>
¿Consideró oportuno el tiempo de la respuesta?	Sí	4 44,44%
	No	5 55,56%
	No respondió	0 00,00%
	<b>Total</b>	<b>9 100,00%</b>
¿Cómo valora el nivel de calidad en la atención de sus requerimientos?	Excelente	4 44,44%
	Bueno	0 0,00%
	Regular	0 0,00%
	Malo	5 55,56%
	No respondió	0 00,00%
	<b>Total</b>	<b>9 100,00%</b>

### Acciones de Mejora

N°	Fechas	Sede	Dependencia	
1	Mayo	Jueves 3	Mararena B	Laboratorio de Biología - Atención
2	Junio	Viernes 8	Macarena A	Decanatura de la Facultad de Ciencias y Educación , Acción de Mejora sobre Lockers
3		Martes 19	Macarena A	Auditorio 103 - Capacitación mejora en la calidad de atención y servicio al ciudadano

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 tres (3) 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

**Medición:**

Indicador	Trimestre I	Trimestre II
Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	1702	5461
Número de encuestas evaluadas	1704	5493
<b>Valor del Indicador</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,42%</b>



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

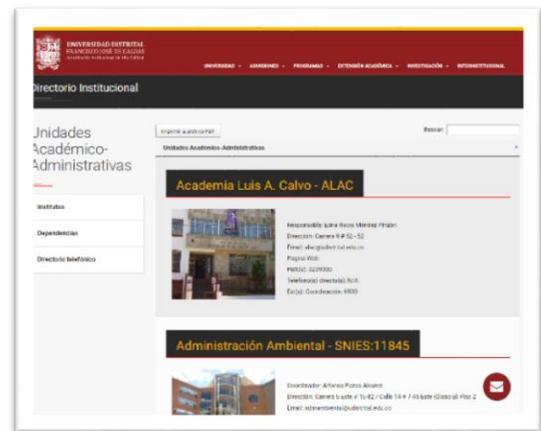
Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

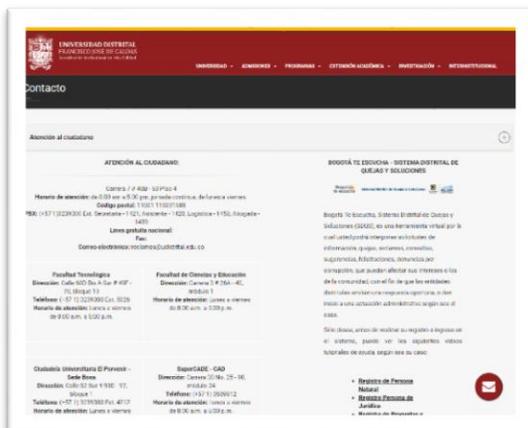
### Directorio Institucional

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a su compromiso por mantener actualizadas las plataformas que brinden atención y servicios públicos de información institucional en línea a la ciudadanía, se comunicó con cada una de las unidades académicas administrativas en el mes de mayo para validar y actualizar la información del Directorio Institucional en el Portal Web Institucional. Conforme a esta actualización, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió a la Red de Datos UDNET/Área Web la información actualizada de todas las unidades de la Universidad.



El día 27 de junio el Equipo Webmaster de la Red de Datos UDNET, informó que se realizó la revisión y actualización de la información de 165 dependencias y se crearon 22 nuevas dependencias en el Directorio Institucional del Portal Web Institucional.

### Portal Web Institucional



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la actualización e implementación de nuevos canales de atención –implementación del chat para la Atención a la Ciudadanía; apertura del punto de atención en la sede Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa y SuperCADE - Suba,) realiza la actualización de la información referente a la ubicación y horarios de los puntos de atención, así como la información referente al aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Dicha labor, se ha adelantado constantemente, garantizando que la información sea clara y veraz al ciudadano.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## 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 y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano.

La Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha venido actualizando 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.



### 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	3
Actualizaciones del PWI solicitadas	3
<b>Valor del Indicador</b>	<b>100%</b>



## **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	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
E-mail	2	1	5	8	61,54%
Telefónico	0	2	3	5	38,46%
Presencial	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

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 trece (13) se atendieron en el segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 61,54% del total de peticiones de soporte, asistencia y/o capacitación, seguido por el canal telefónico, el cual representa el 38,46% restante.

### **Actualización de la Plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**

Desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se ha venido avanzando en el segundo trimestre de la vigencia 2018 en la estrategia de optimización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, trabajando en su modernización, fortaleciendo funcionalidades existentes e incorporando otras que permitan a los ciudadanos, a las entidades distritales y a los servidores, contar con un sistema que responda a las necesidades de sus usuarios en materia de gestión de peticiones ciudadanas.

Este proceso de optimización, el cual está actualmente en curso, ha implicado surtir una fase de transición que ha exigido la adopción de una serie de medidas de carácter temporal, conforme a la usabilidad de la



plataforma, a fin de que paulatinamente y en el corto plazo, se supere esta primera fase de implementación.

Conforme a este proceso de actualización, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en respuesta a la solicitud hecha por esta entidad, un archivo con el nombre del funcionario administrador funcional titular y suplente, como también la información de los jefes responsables por dependencia para parametrizar en el Sistema Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el listado de subtemas activos y su respectivas categorías. Además, participó en la capacitación de usuarios administradores SDQS, llevada a cabo el día miércoles 16 mayo en la Universidad Distrital Francisco Sede Caldas - Sede Aduanilla de Paiba.

N°	Fechas		Dirección	Evento
1	Mayo	Miércoles 16	Carrera 32 # 12 – 70, Sede Aduanilla de Paiba	Capacitación de usuarios administradores SDQS

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

**Medición:**

Indicador	Trimestre I	Trimestre II
Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2248	6379
Número de peticiones por vencer en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	39	54
<b>Valor del Indicador</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>



## Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención

### Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa



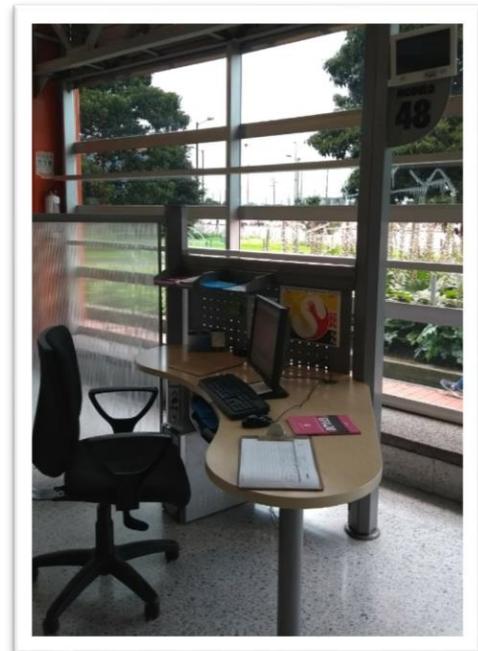
La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme al compromiso de creación de un punto de atención al ciudadano en la Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa, y con el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control - Grupo de Desarrollo Físico, identificó en el primer trimestre de la vigencia el espacio que cumpliera con los requerimientos para la adecuada prestación del servicio, el cual está ubicado en el bloque 1, primer piso.

El día 4 de mayo, se hizo entrega a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano el punto de atención de la Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa, al cual se le asignó la Extensión 4212 y funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### SuperCADE Suba

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme al compromiso de creación de un punto de atención al ciudadano en el SuperCADE Suba y de acuerdo al 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, 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, decidió trasladar el punto de atención del Cade Candelaria al SuperCADE Suba.

El día 23 de mayo, se hizo entrega a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano el punto de atención del SuperCADE Suba, al cual se le asignó el número telefónico 6926602 y funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.





## Chat para la atención a la ciudadanía en el Portal Web Institucional

Mes	Peticiones	Porcentaje
Abril	486	24,34%
Mayo	854	42,76%
Junio	657	32,90%
<b>Total</b>	<b>1997</b>	<b>100,00%</b>

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 segundo trimestre de la vigencia 2018 se respondieron un total de mil novecientos noventa y siete (1997) 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

**Medición:**

Indicador	Trimestre I	Trimestre II
Número total de aperturas de canales de atención realizadas	2	3
Número total de aperturas de canales de atención programadas	4	4
<b>Valor del Indicador</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>



## 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 ocho (8) reuniones programadas para el segundo trimestre de la vigencia 2018.

N°	Fechas		Sede	Evento
1	Abril	Martes 17	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
2				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
3	Mayo	Miércoles 23	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
4				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
5	Junio	Miércoles 6	Edificio Elemento, torre1, piso 3   Veeduría Distrital	Nodo Sectorial de Educación
6		Martes 26	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
7				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
8		Jueves 28	Auditorio de la Secretaría Distrital de Ambiente	Segunda Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

### Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia

A través de la Resolución de Rectoría N° 26 del 28 de enero del 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 definen sus funciones" en su artículo segundo (2) parágrafo dos (2) establece que la secretaria técnica del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia estará a cargo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó la décima octava reunión del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia el día viernes primero (1) de junio, en la sala de juntas de la Vicerrectoría Académica, en compañía de la Rectoría, la Secretaría General, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Red de Datos UDNET, y teniendo como invitadas a las dependencias Oficina Asesora de Control Interno, la Oficina Asesora de Planeación y Control, la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina Asesora de Sistemas y la Sección de Actas, Archivo y Microfilmación.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



N°	Fechas	Dirección	Evento
1	Junio Viernes 1	Carrera 7 # 40B - 53, sala de juntas de la Vicerrectoría Académica	Décima octava reunión del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia

En la décima octava reunión del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó el seguimiento a los avances al Plan de Acción del Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de acuerdo a la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015, el cual ha avanzado en un 93%.

N°	Categoría	Avance
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	100%
2	Información de interés	94%
3	Estructura orgánica y talento humano	94%
4	Normatividad	96%
5	Presupuesto (Información Financiera)	100%
6	Planeación	81%
7	Control	100%
8	Contratación	100%
9	Trámites y servicios	100%
10	Instrumentos de gestión de información pública	60%
<b>Total</b>		<b>93%</b>

Además, la Sección de Actas, Archivo y Microfilmación, en representación de la Secretaria General, presentó ante el Comité los avances en el Proyecto de Gestión Documental, y la Oficina Asesora Jurídica presentó los avances en la publicación de los Datos Abiertos generados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Conforme a los compromisos adoptados por el Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia, la Sección de Actas, Archivo y Microfilmación y la Oficina Asesora Jurídica realizaron el día miércoles veinte (20) de junio, una presentación de los avances en el Proyecto de Gestión Documental en el auditorio de investigadores en la sede Aduanilla de Paiba y una jornada de inducción sobre el procedimiento de apertura de datos abiertos y su cumplimiento en la sala de videoconferencias de la sede calle 40 (facultad de ingeniería) respectivamente.

N°	Fechas	Dirección	Evento
1	Junio Miércoles 20	Carrera 32 # 12 – 70, Sede Aduanilla de Paiba	Presentación de los avances en el Proyecto de Gestión Documental
2		Carrera 8 # 40 - 62, Sede Calle 40 (Facultad de Ingeniería)	Inducción sobre el procedimiento de apertura de datos abiertos y su cumplimiento



## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participa activamente en el desarrollo y ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes de Atención al Ciudadano y 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.

La Oficina Asesora de Control Interno, solicitó el día jueves, tres (3) de mayo, a cada dependencia responsable de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el avance de dichas actividades en los primeros cuatro meses de la vigencia 2018.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, revisó, modificó, y validó con la Oficina Asesora de Planeación y Control las actividades en las cuales es responsable en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y envió el respectivo seguimiento al 30 de abril, el día 8 de mayo.

Componente	Subcomponente	Avance
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	22%
	Fortalecimiento de los Canales de Atención	33%
	Talento Humano	50%
	Normativo y Procedimental	17%
	Relacionamiento con la Ciudadanía	33%
Transparencia y Acceso de la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	0%
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	33%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	33%

## 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	Trimestre II
Número de actividades desarrolladas	3	6
Número actividades proyectadas	11	11
<b>Valor del Indicador</b>	<b>27%</b>	<b>55%</b>



## Conclusiones y Recomendaciones

- 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.
- 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 puede establecer que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, situación que demanda que se promocionen los otros canales activos dentro de la Institución.
- Se presentó un aumento en el número de peticiones registradas en aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de abril y mayo, debido a la participación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Feria del Libro FILBO 31 - 2018, llevada a cabo en el centro de convenciones Corferias del 17 de abril al 2 de mayo en el pabellón 3 de universidades, nivel 2, stand 312.
- El aumento en el promedio del tiempo de respuesta en el mes de junio se vio afectado principalmente por la actualización de la plataforma "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte de la Secretaría General.
- 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.
- Es necesario que la actualización de la Plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" permita una medición del tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia más sencilla y de forma más precisa.
- 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 Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano inició capacitaciones al interior de la Universidad sobre el tema de la puntualidad, con mirar a mejorar el servicio a los ciudadanos.
- Las acciones de mejora llevadas a cabo por esta Oficina a varias de sus dependencias han generado un mejor ambiente laboral, hecho que ha impactado en el mejoramiento del servicio.



## Anexos

### Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil

1. Carrera 82 # 5A Sur, localidad de Kennedy, parqueadero Maria Paz.



2. Carrera 5A Este # 29A Sur, localidad de San Cristóbal, parque Santa Inés.





3. Carrera 18, entre calle 10 y 11, localidad de Los Mártires, plaza España.



## Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias

1. Calle 131A # 125 – 43, Colegio República Dominicana IED



2. Calle 101A # 11B – 11, Liceos del Ejercito Nacional





# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 3. Carrera 8 # 47 – 17, Barrio León XIII, Colegio Benedicto XVI



### 4. Calle 39S # 51B -15, Barrio Muzú, III Feria Universitaria del SEAB



### 5. Carrera 79D # 42A - 25 Sur, Colegio San José





## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 6. Avenida el Dorado # 69 – 96, Instituto Técnico Industrial Centro Don Bosco



### 7. Carrera 11A # 32-49 Sur, Colegio Carmen Teresiano



## Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades

### 1. Sede Ciudadela el Porvenir – Bosa





# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

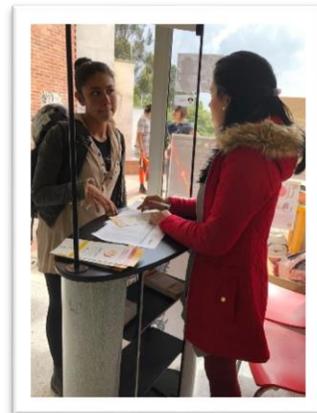
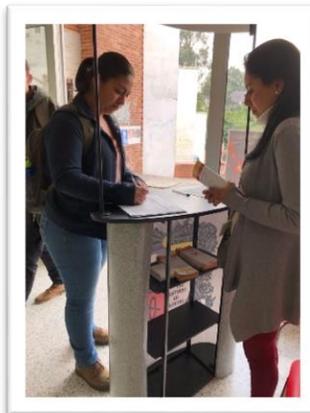
Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## 2. Sede Tecnológica – Facultad Tecnológica



## 3. Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación



## 4. Palacio de la Merced – Facultad de Artes ASAB

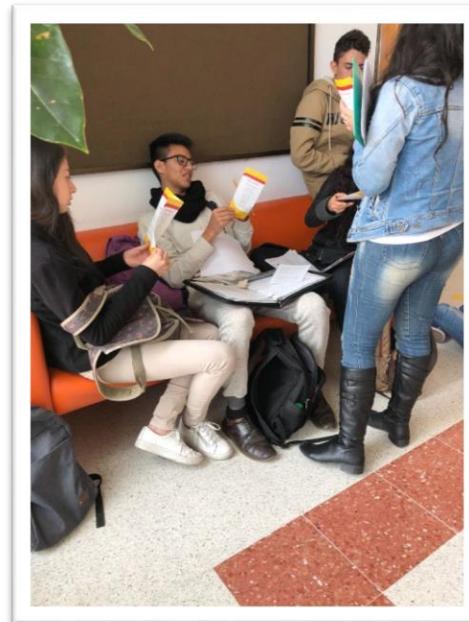




5. Sede Vivero – Facultad de Medio Ambiente



6. Sede Calle 40 – Facultad de Ingeniería





## Anexo 4. Soporte fotográfico de participación en eventos

### 1. Carrera 37 #24-67, Corferias - Feria del Libro FILBO 31 - 2018



### 2. Carrera 19B # 24 – 86, Centro de Memoria, Paz y Reconciliación - Segundo Coworking Étnico

