



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

Informe de Gestión

Tercer 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 – Tercer Trimestre 2018 octubre de 2018 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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.”

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	20
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.....	21
Medición del indicador.....	22
Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales	23
Portal Web Institucional y Página Web.....	23
Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	23



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Medición del Indicador	24
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
Actualización de la Plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	25
Medición del Indicador	26
Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención	27
Chat para la atención a la ciudadanía en el Portal Web Institucional	27
Medición del Indicador	27
Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas	28
Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.....	28
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	28
Medición del Indicador	29
Conclusiones y Recomendaciones	30
Anexos.....	31
Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil	31
Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias.....	32
Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades.....	39



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 tercer 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 para resolver las distintas modalidades de peticiones elevadas por la ciudadanía en los procesos académico-administrativos, 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 la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”
- Garantizar atención personal y telefónica al público desde los diferentes canales presenciales, virtuales 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 Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.
- Generar certificación de 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.

Meta:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Valor Proyectado: 100%

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 académica, 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 la plataforma “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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención 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 y atención recibida.
- Desarrollar acciones de mejora en aquellas dependencias de la Universidad donde son reiterativas las quejas y a las generadas de resultados de 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: $(\text{Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio} / \text{Número de encuestas evaluadas}) * 100$

- 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 para 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%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

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

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

- 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: Cero papeles, Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

Actividades:

- Brindar soporte técnico y capacitación continua del uso de la plataforma “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 la plataforma “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: ((Total de peticiones registradas en “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” - Número de peticiones por vencer en “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”) / Total de peticiones registradas en “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”) *100

- Objetivo:** Implementar las aperturas planeadas de puntos 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, plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, vía telefónica, correo electrónico, sitio web, SuperCADE CAD y chat) para garantizar a los ciudadanos el acceso a la información de los servicios que ofrece la Institución.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.

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 la plataforma “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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos 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.
- 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
Julio	1363	36,08%
Agosto	1012	26,79%
Septiembre	1403	37,14%
Total	3778	100,00%

En el tercer trimestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de tres mil setecientos setenta y ocho (3778) 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	1303	952	1354	3609	95,53%
Derecho de Petición de Interés Particular	25	31	17	73	1,93%
Reclamo	13	12	9	34	0,90%
Queja	11	8	12	31	0,82%
Consulta	6	1	3	10	0,26%
Derecho de Petición de Interés General	4	2	1	7	0,19%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	3	4	7	0,19%
Solicitud de Copia	0	3	1	4	0,11%
Sugerencia	1	0	1	2	0,05%
Felicitación	0	0	1	1	0,03%
Total	1363	1012	1403	3778	100,00%

Del total de tres mil setecientos setenta y ocho (3778) peticiones recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018, tres mil seiscientos nueve (3609) peticiones corresponden a la tipicidad de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 95,53% del total de peticiones registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Los diez (10) registros tipificados como Consulta por los ciudadanos corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, de las cuales nueve (9) fueron radicadas directamente en el sitio web de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” y una (1) petición



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



fue asignación masiva de un requerimiento registrado en la por la Dirección de Contratación de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Además, una (1) Solicitud de Copia y una (1) Sugerencia corresponden en realidad a Solicitudes de Acceso a la Información, las cuales fueron registradas de manera errónea por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”

Acciones ciudadanas por subtema

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	920	741	938	2599	68,79%
Calidad del Servicio	258	94	318	670	17,73%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	90	104	77	271	7,17%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	22	11	9	42	1,11%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	13	7	9	29	0,77%
Total 5 subtemas más reiterados	1303	957	1351	3611	95,58%
Otros subtemas	60	55	52	167	4,42%
Total	1363	1012	1403	3778	100,00%

Existen veintiocho (28) subtemas registrados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la plataforma “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 tercer trimestre de la vigencia 2018, así como en el primer y segundo trimestre de la vigencia, el subtema más reiterado fue Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, el cual representa el 68,79% del total de peticiones registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, debido a la convocatoria pública de ingreso a la Universidad para el período académico 2019 - I 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	3738	98,94%
Pendientes	22	0,58%
Vencidas	18	0,48%
Total	3778	100,00%

Del total de tres mil setecientos setenta y ocho (3778) peticiones recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018, tres mil setecientos treinta y ocho (3738) peticiones representan el 98,94% del total de



peticiones registradas en la plataforma “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 período, la Universidad mantiene cuarenta (40) peticiones pendientes por respuesta definitivas, que representan el 1,06% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, de las cuales veintidós (22) se encuentran dentro de los tiempos de gestión, y dieciocho (18) se encuentran vencidas.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
Consulta	30	2,0	9,0	12,4	7,81
Derecho de Petición de Interés Particular	15	11,5	9,4	18,4	13,10
Derecho de Petición de Interés General	15	15,9	13,1	1,9	10,32
Denuncia por Actos de Corrupción	15	20,0	9,0	8,0	12,33
Queja	15	13,9	12,9	14,3	13,73
Reclamo	15	7,7	6,3	12,8	8,90
Sugerencia	15	-	-	0,0	0,00
Felicitación	15	-	-	-	-
Solicitud de Acceso a la Información	10	0,1	0,1	0,2	0,12
Solicitud de Copia	10	-	8,2	0,0	4,10
Promedio Total		10,2	8,5	7,6	8,74

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho (8) días y diecisiete (17) horas y cuarenta y cinco (45) minutos, el cual aumento en un (1) día, once (11) horas y quince (15) minutos de acuerdo al tiempo promedio durante el segundo trimestre de la vigencia 2018.

En el tercer 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 término adicional del usuario Defensor del Ciudadano en la consolidación de respuestas, por el seguimiento a casos específicos al encontrar que los competentes omiten los criterios de respuesta consagrados al Derecho de Petición, hecho que permanentemente se viene reflejando negativamente en los informes; no obstante, el resultado es positivo no solo al garantizar la no vulneración de derechos sino al reconocimiento que tiene la figura en la Institución.

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



de emitir la respuesta dentro de la oportunidad y su competencia dejando a particulares asumir funciones propias de la Institución. Teniendo claro este panorama la Oficina genera las acciones de mejora correspondientes.

Finalmente, Conforme al análisis hecho por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el tiempo promedio de respuesta se ha afectado por la incidencia de 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, ha implicado surtir una fase de transición 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, lentitud del software, entre otras incidencias.

Acciones ciudadanas por canal de atención

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Presencial	1064	778	1143	2985	79,01%
Telefónico	150	109	145	404	10,69%
E-mail	113	74	80	267	7,07%
Web	35	45	30	110	2,91%
Escrito	1	6	5	12	0,32%
Total	1363	1012	1403	3778	100,00%

El canal presencial fue el más utilizado en el tercer trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 79,01% del total de peticiones registradas en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones", (a pesar que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano desde el 2015 le ha apostado al uso de las TIC's) seguido por el canal telefónico y el correo electrónico, los cuales representan el 10,69% y 7,07% respectivamente.

Acciones ciudadanas por punto de atención

Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Feria Universitaria	461	354	560	1375	36,39%
SuperCade CAD	241	238	207	686	18,16%
Sede Administrativa	212	163	190	565	14,96%
SuperCade Suba	192	188	183	563	14,90%
Sede Bosa Porvenir	177	-	50	227	6,01%
Ferias de Servicio	68	-	100	168	4,45%
Facultad de Ciencias y Educación	-	35	62	97	2,57%
Facultad Tecnológica	11	34	51	96	2,54%
Otras entidades (traslados)	1	-	-	1	0,03%
Total	1363	1012	1403	3778	100,00%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El punto de atención más usado en el tercer trimestre de la vigencia 2018 fue la participación en ferias universitarias a nivel local y regional, el cual representa un 36,39% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, debido a la participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, 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.

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 la ciudadanía capitalina que acude regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaria de Servicio a la Ciudadanía.

Del total de tres mil setecientos setenta y ocho (3778) peticiones recibidas en el tercer trimestre de la vigencia de 2018, mil doscientas cuarenta y nueve (1249) peticiones, que representan el 33,06% 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	Trimestre III
Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones	8	8	8
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones	10,09	7,26	8,74
Valor del Indicador	79%	110%	92%



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 el tercer trimestre de la vigencia 2018 en un total de cuatro (4) Ferias de Servicios SuperCADE Móvil, desarrolladas en cuatro (4) localidades (Fontibón, Engativá, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe) ([Anexo 1](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Jueves 12, viernes 13 y sábado 14	Calle 18 # 99 - 02, localidad de Fontibón	Parque Fundacional
2	Jueves 26, viernes 27 y sábado 28	Carrera 123 # 64, localidad de Engativá	Parque Fundacional
3	Jueves 13, viernes 14 y sábado 15	Carrera 24 # 47 sur, localidad de Tunjuelito	Plaza de Banderas Centro Comercial El Tunal
4	Jueves 20, viernes 21 y sábado 22	Calle 49C sur # 5T - 18, localidad de Rafael Uribe Uribe	Parque Marruecos

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 Colegios Distritales, Oficiales y Privados, estableciendo contacto con estudiantes de educación media, informando sobre los programas de pregrado y los valores agregados que brinda las IES, por el desempeño académico (semilleros de investigación, monitorias, matrículas de honor, descuentos en posgrados, entre otros), además, se informa la oferta de los cursos de idiomas, su ingreso y costos que brinda la Universidad a través del ILUD. También se informa sobre la existencia del IDEXUD en el ámbito de la educación no formal.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el tercer trimestre de la vigencia 2018 participó en un total de veintitrés (23) Ferias de Universitarias ([Anexo 2](#)).

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Viernes 6	Calle 7 # 20 - 45, La Mesa, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Parque Principal La Mesa
2	Miércoles 11	Calle 52 Sur # 93D - 97	Visita del Colegio Pablo de Tarso I.E.D. a la



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				Sede Ciudadela Universitaria Bosa Porvenir
3		Miércoles 25	Diagonal 6 # 1-136, Villapinzón, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Escuela Normal Superior María Auxiliadora I.E.D.
4		Miércoles 1	Calle 42A sur # 79D – 37	Colegio San José I.E.D.
5		Jueves 2	Calle 1 # 3 - 91, Tibaná, Boyacá	Encuentro educativo ICETEX - Institución Educativa Gustavo Romero Hernández
6		Jueves 9	Carrera 11 # 185B - 88/92	Colegio Mayor José Celestino Mutis
7		Viernes 17	Calle 60 sur # 80I – 02	Colegio Claretiano
8		Viernes 17	Calle 12 # 7 -54, Anapoima, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Barrio Liberia
9		Viernes 24	Carrera 5 No 4-27, Tabio, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Coliseo Municipal
10		Viernes 24	Carrera 3A # 6 - 10, La Calera, Cundinamarca	Centro de Integración Ciudadana - Barrio la Portada
11	Agosto	Lunes 27	Calle 55A # 104D - 14 sur	Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital San Ignacio
12		Martes 28	Carrera 98B # 74 - 68 sur	Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital Alfonso López Michelsen
13		Miércoles 29	Carrera 88C # 66A - 03 sur	Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital José Francisco Socarras
14		Miércoles 29	Transversal 37 # 20A - 00, Duitama, Boyacá	Evento Buscando Carrera
15		Jueves 30	Calle 68A sur # 80H – 05	Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital Fernando Mazuera Villegas
16		Jueves 30	Carrera 6 # 18B - 02 Sur	Feria Orientación Social Ocupacional - Colegio Distrital José Félix Restrepo
17		Viernes 31	Carrera 70B # 24B - 35 sur	Colegio Distrital Carlos Arango Vélez
18		Jueves 6	Avenida Ciudad de Cali # 11B – 95	Feria de Posgrados - Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana
19		Viernes 7	Calle 1 # 3E - 60, Cajicá, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Centro Cultural, Barrio Gran Colombia
20	Septiembre	Martes 11	Carrera 6 # 15 - 99, Madrid, Cundinamarca	Encuentro educativo ICETEX - Centro de Integración Ciudadana
21		Jueves 14	Calle 22 # 19 - 12, Paipa, Boyacá	Encuentro educativo ICETEX - Colegio Técnico Tomás Vásquez Rodríguez
22		Jueves 20	Calle 76 sur # 1A - 39 este	Feria Orientación Socio Ocupacional - Colegio Santa Librada
23		Lunes 24	Carrera 7 # 155 – 20	Colegio Distrital Agustín Fernández

Del total de tres mil setecientos setenta y ocho (3778) peticiones recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2018, mil trescientas setenta y cinco (1375) peticiones, que representan el 36,39% 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 de la plataforma “Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en dos (2) jornadas de bienvenida a estudiantes. ([Anexo 3](#)).

N°	Fechas		Sede	Evento
1	Julio	Lunes 30	Aduanilla de Paiba	Bienvenida a estudiantes nuevos 2018-III
2	Agosto	Jueves 2	Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación	Inducción a estudiantes de la Facultad de Ciencias y Educación 2018 – III

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	Trimestre III
Número de participaciones en ferias de servicio y eventos	8	21	29
Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos	8	21	29
Valor del Indicador	100%	100%	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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Excelente	980	688	1149	2817	83,12%
Bueno	226	130	137	493	14,55%
Regular	5	8	0	13	0,38%
Malo	0	3	0	3	0,09%
No respondió	3	58	2	63	1,86%
Total	1214	887	1288	3389	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 tercer trimestre de la vigencia 2018, los cuales representan el 89,70% del total de peticiones registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se atendieron a tres mil trescientos ochenta y nueve (3389) ciudadanos por medio de los canales presencial y telefónico en el tercer trimestre de la vigencia 2018, dando un resultado positivo del 97,67% si tenemos en cuenta que el 83,12% calificó el servicio como “Excelente” y el 14,55% 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 tercer trimestre de la vigencia 2018, no se obtuvieron encuestas en los buzones instalados 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).

Acciones de Mejora



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



N°	Fechas		Sede	Dependencia
1	Julio	Lunes 9	Sede Administrativa	Reunión con la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
2		Jueves 19	Sede Administrativa	Reunión con el Coordinador del Proyecto Curricular Licenciatura en Física
3	Agosto	Miércoles 22	Sede Administrativa	Capacitación mejora en la calidad de atención y servicio al ciudadano para el Centro de Bienestar Institucional
4	Septiembre	Lunes 3	Sede Administrativa	Reunión con el Centro de Bienestar Institucional

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 la plataforma 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: $(\text{Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio} / \text{Número de encuestas evaluadas}) * 100$

Medición:

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III
Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	1702	5461	3310
Número de encuestas evaluadas	1704	5493	3326
Valor del Indicador	99,88%	99,42%	99,52%



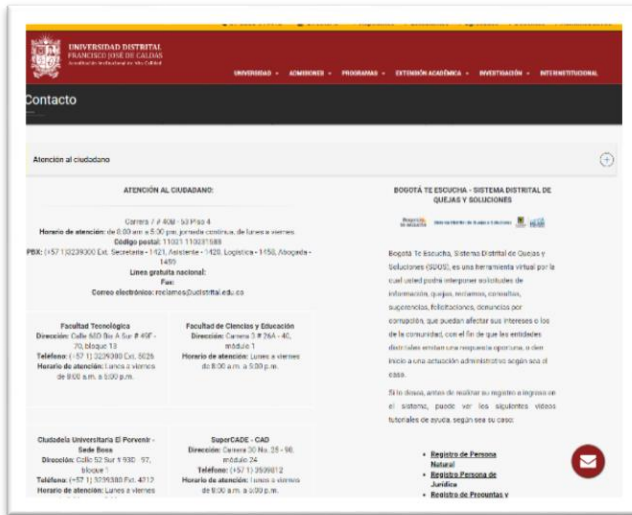
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Portal Web Institucional y Página Web



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la actualización e implementación de canales de atención, realiza la actualización de la información en el Portal Web Institucional y Página Web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano referente a la ubicación, teléfonos y horarios de los puntos de atención, así como la información referente a la plataforma “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.

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	Trimestre II	Trimestre III
Actualizaciones del PWI realizadas	1	3	2
Actualizaciones del PWI solicitadas	1	3	2
Valor del Indicador	100%	100%	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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Telefónico	3	2	5	10	50,00%
E-mail	3	4	1	8	40,00%
Presencial	1	0	1	2	10,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Total	7	6	7	20	100,00%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador de la plataforma “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 y orientación 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 veinte (20) se atendieron en el tercer 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 canal telefónico, como canal de soporte, fue el más utilizado en el tercer trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 50,00% del total de peticiones de soporte, asistencia y/o capacitación, seguido por el correo electrónico, el cual representa el 40,00% 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 tercer 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 fase de implementación.

Conforme a este proceso de actualización, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió a la Veeduría Distrital (de acuerdo a la jornada de revisión sectorial de subtemas, la cual se llevó a cabo el jueves 30 de agosto) la última versión de la depuración de subtemas y categorías del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

N°	Fechas		Dirección	Evento
1	Agosto	Jueves 30	Calle 26 # 69 – 76, Torre 1, Piso 3	Jornada de revisión sectorial de subtemas por parte de la Veeduría Distrital

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	Trimestre III
Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2248	6379	3778
Número de peticiones por vencer en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	39	54	40
Valor del Indicador	98%	99%	99%



Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención

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

Mes	Peticiones	Porcentaje
Julio	740	43,38%
Agosto	428	25,09%
Septiembre	538	31,54%
Total	1706	100,00%

El 22 de marzo de 2018, 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 tercer trimestre de la vigencia 2018 se respondieron un total de mil setecientos seis (1706) 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	Trimestre III
Número total de aperturas de canales de atención realizadas	2	3	3
Número total de aperturas de canales de atención programadas	4	4	4
Valor del Indicador	50%	75%	75%



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 siete (7) reuniones programadas para el tercer trimestre de la vigencia 2018.

N°	Fechas		Sede	Evento
1	Julio	Martes 24	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
2				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
3	Agosto	Jueves 16	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
4				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
5	Septiembre	Martes 18	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDSC
6				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
7		Miércoles 19	Auditorio del Jardín Botánico de Bogotá	Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano

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 viernes, veinticuatro (24) de agosto, 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 a corte 31 de agosto de 2018.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la revisión, validación y modificación, con la Oficina Asesora de Planeación y Control, de las actividades en las cuales es responsable en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el día 30 de abril, envió el formato de seguimiento diligenciado el día 3 de septiembre.



Componente	Subcomponente	Avance
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	72%
	Fortalecimiento de los Canales de Atención	75%
	Talento Humano	75%
	Normativo y Procedimental	33%
	Relacionamiento con la Ciudadanía	50%
Transparencia y Acceso de la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	100%
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	66%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	50%

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	Trimestre III
Número de actividades desarrolladas	3	6	8
Número actividades proyectadas	11	11	11
Valor del Indicador	27%	55%	73%



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 dar respuesta dentro del marco legal de los atributos del Derecho Fundamental de Petición: oportunidad, 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 con 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 un servicio altamente calificado y un reconocimiento de eficiencia y transparencia a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Se recomienda la implementación de puntos de atención dentro de la Institución, teniendo en cuenta que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía.
- La actualización de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” por parte de la Secretaría General; ha afectado el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por los inconvenientes presentados como: la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, lentitud del software, entre otras incidencias.
- Los requerimientos pendientes han aumentado debido a que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no ha podido realizar el control diario a los tiempos de respuesta de las peticiones, ya que la generación de reportes en la plataforma “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” continúa deshabilitada.
- 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.
- Se requiere tomar medidas para dar una mayor claridad acerca de las diferentes tipologías, ya que el ciudadano usualmente no distingue la tipología en la que debe clasificar su petición.
- 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 y se espera que en el desarrollo de la migración a la nueva interfaz de la aplicación se lleve a cabo la revisión de la contabilización de días no hábiles en los términos de algunas peticiones, hecho que genera reporte negativo a la hora del control del seguimiento.



Anexos

Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil

1. Calle 18 # 99 - 02, localidad de Fontibón, Parque Fundacional.



2. Carrera 24 # 47 sur, localidad de Tunjuelito, Plaza de Banderas Centro Comercial El Tunal.



3. Calle 49C sur # 5T - 18, localidad de Rafael Uribe Uribe, Parque Marruecos.





Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias

1. Calle 7 # 20 - 45, La Mesa, Cundinamarca. Encuentro educativo ICETEX - Parque Principal La Mesa



2. Calle 52 Sur # 93D - 97. Visita del Colegio Pablo de Tarso I.E.D. a la Sede Ciudadela Universitaria Bosa Porvenir



3. Diagonal 6 # 1-136, Villapinzón, Cundinamarca. Encuentro educativo ICETEX - Escuela Normal Superior María Auxiliadora I.E.D.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



4. Calle 42A sur # 79D – 37. Colegio San José I.E.D.



5. Calle 1 # 3 - 91, Tibaná, Boyacá. Encuentro educativo ICETEX - Institución Educativa Gustavo Romero Hernández





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



6. Carrera 11 # 185B - 88/92. Colegio Mayor José Celestino Mutis



7. Calle 60 sur # 801 – 02. Colegio Claretiano



8. Carrera 5 No 4-27, Tabio, Cundinamarca. Encuentro educativo ICETEX - Coliseo Municipal



9. Calle 55A # 104D - 14 sur. Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital San Ignacio



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



10. Carrera 98B # 74 - 68 sur. Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital Alfonso López Michelsen



11. Carrera 88C # 66A - 03 sur. Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital José Francisco Socarras





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



12. Calle 68A sur # 80H – 05. Semana de Orientación Vocacional - Colegio Distrital Fernando Mazuera Villegas



13. Carrera 6 # 18B - 02 Sur. Feria Orientación Social Ocupacional - Colegio Distrital José Félix Restrepo



14. Carrera 70B # 24B - 35 sur. Colegio Distrital Carlos Arango Vélez





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



15. Avenida Ciudad de Cali # 11B - 95. Feria de Posgrados - Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana



16. Calle 1 # 3E - 60, Cajicá, Cundinamarca. Encuentro educativo ICETEX - Centro Cultural, Barrio Gran Colombia



17. Carrera 6 # 15 - 99, Madrid, Cundinamarca. Encuentro educativo ICETEX - Centro de Integración Ciudadana





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



18. Calle 22 # 19 - 12, Paipa, Boyacá. Encuentro educativo ICETEX - Colegio Técnico Tomás Vásquez Rodríguez



19. Calle 76 sur # 1A - 39 este. Feria Orientación Socio Ocupacional - Colegio Santa Librada





Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades

1. Sede Aduanilla de Paiba - Bienvenida a estudiantes nuevos 2018-III

