



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre Dependencia: *Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

Trimestre que se presenta: *Tercer Trimestre*

Año: *2012*

Elaborado por: Abogado Leonardo Enrique Pérez O.P.S. Abogado David Gonzalo Bueno Parra O.P.S. Ing. Carolina Moreno O.P.S.	Aprobado por: Doctora Nancy A. Mayor Gutiérrez		
Cargo: Contratistas	Cargo: Jefe Oficina Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: Octubre 9 de 2012	Fecha de Aprobación: Octubre 12 de 2012		
Procesos Relacionados: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 34	Versión: 01	Informe de Gestión



En el marco del compromiso de atender los diferentes requerimientos, elevados no solo por la Comunidad Universitaria, sino por la ciudadanía en general, brindando a la administración el apoyo requerido para cumplir con el compromiso y la responsabilidad social que tiene la Universidad ante el Distrito y ante la sociedad, soportado en la transformación de la cultura organizacional, que conlleve a una mejora significativa de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a continuación presenta el informe correspondiente a las actividades desarrolladas durante el tercer trimestre del año en curso.

Lo anterior, considerando lo siguiente:

1. Según lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, las Oficinas receptoras de quejas y reclamos de la ciudadanía, deben presentar informe trimestral sobre los trámites adelantados, ante el director de la entidad pública.
2. La Universidad Distrital, mediante Acuerdo 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos.
3. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior expidió el Acuerdo 05 de julio 19 de 2002, mediante el cual se modifica el nombre de la dependencia que, en adelante, se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se aclaran funciones y se le designa como oficina coordinadora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que la Universidad se compromete a mantener actualizada la información relativa a servicios ofrecidos, en Red Capital, ahora denominada Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas respecto al tema de Servicio al ciudadano.
4. Mediante resolución reglamentaria número 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría designó a la jefatura de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, representante de la entidad, en el convenio interinstitucional 403 del 30 de diciembre de 2003, mediante el cual la Universidad se compromete a dotar un puesto de atención ciudadana, suministrado por la Alcaldía Mayor, al interior del denominado SuperCADE-CAD.
5. A través de Resolución número 551 de Septiembre 17 de 2012, la Rectoría expide el reglamento interno de trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual deroga la Resolución de Rectoría número 309 de 2010.



6. Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley 190 de 1995, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Acuerdos 011 de 1995 y 05 de 2002, del Consejo Superior y Resoluciones 551 de 2012 y 016 de 2004, emitidas por Rectoría.
7. Según la normatividad, antes indicada, la dependencia desarrolla las siguientes actividades:
- Radical, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, que sean puesta en su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara al ciudadano y debe realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.
 - Atender a cualquier ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, a través de los canales de atención disponibles, siendo centro de información para los ciudadanos sobre temas Misionales de la Universidad.
 - Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, así como también las principales recomendaciones y sugerencias, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la Entidad, a través del documento que debe ser presentado trimestralmente, ante el director de la entidad.
 - Actualizar la información de la entidad, publicada a través de la Guía de Trámites y Servicios, antes denominada RED CAPITAL de la página electrónica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
 - Atender los requerimientos transmitidos a través de la Línea gratuita de la entidad, vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el correo electrónico de la dependencia.

Dadas las funciones de la dependencia, a continuación se presenta el informe de las actividades adelantadas, en el desarrollo del plan de acción.

- a. Radical, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, que sean puestas en su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara al ciudadano y realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.**

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra facultada para recibir acciones ciudadanas y darles el trámite que corresponda, de acuerdo con la dependencia competente en el tema de la acción elevada, realizando el respectivo seguimiento hasta la emisión y comunicación de la respuesta al peticionario, así mismo, si



del contenido o del proceso de seguimiento de las acciones se colige que pudo haberse verificado la comisión de una conducta típica o irregularidad administrativa, deberá dar traslado a la autoridad penal, fiscal y/o disciplinaria que, por ley, se encuentre facultada para desarrollar la correspondiente investigación.

Es importante resaltar, que si bien el término establecido para emitir respuesta a una acción ciudadana, exceptuando las consultas y las solicitudes de información, son quince (15) días hábiles, este plazo se aplica, desde que el requerimiento es radicado en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no cuando se envía a la dependencia competente, por tal razón los requerimientos enviados por esta oficina, incluyen un plazo menor, con el fin de cumplir con la normatividad aplicable. En general, una dependencia a la cual se envíe un oficio relacionado con una acción ciudadana debe responder en un plazo de ocho (8) días hábiles.

De cada una de las acciones ciudadanas, se adelanta el correspondiente formato de registro denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por esta dependencia, tendientes a garantizar respuesta sobre los requerimientos por parte de las dependencias competentes y evitar repercusiones por incumplimiento en el ordenamiento jurídico, se relacionan también las respuestas y comunicaciones emitidas por las dependencias competentes y el cumplimiento de los términos por parte de éstas últimas.

La dependencia hace parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, presidida por el Director Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual la totalidad de entidades del Distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean enviadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que se relacionen con la actividad desarrollada por cada una de las entidades.

Copias de solicitudes elevadas ante funcionarios competentes

Considerando la responsabilidad de la Universidad, respecto a la atención oportuna de cualquier solicitud, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza un proceso de seguimiento sobre las copias de solicitudes o acciones ciudadanas elevadas ante las dependencias competentes, de las cuales se radica copia en esta oficina, verificando que las dependencias responsables emitan e informen a los peticionarios las respuestas correspondientes.



Procedimiento para elevar requerimientos a través de los diferentes canales disponibles

Los ciudadanos, miembros de la comunidad universitaria como funcionarios, docentes y estudiantes, y la ciudadanía en general, pueden acceder de manera directa a ésta oficina, con el propósito de formular su queja, reclamo, petición, derechos de petición, consultas, sugerencias y solicitudes de información.

Para el efecto, la Oficina proporciona el **Formato Único de Radicación**, en donde se registran tanto los datos del usuario, como los hechos materia del asunto.

También pueden hacerlo a través de la **Línea Telefónica Gratuita de la Universidad**, instalada para el efecto. En éste caso, el funcionario que atienda la llamada registrará la información dada por la ciudadanía en el Formato Único de Radicación.

Igualmente pueden acceder a través del formulario electrónico el cual se encuentra publicado en el portal Web institucional en la dirección <http://www.udistrital.edu.co/comunidad/dependencias/reclamos/aplicativo/index.php> o por el Portal de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <http://alcasdqg.bogota.gov.co/sdqg/>.

CONSOLIDADO DE ACCIONES CIUDADANAS TERCER TRIMESTRE DE 2012

TRIMESTRE III – 2012	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS							
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO
JULIO	7	8	1	1	0	2	0	8
AGOSTO	5	31	4	0	1	3	0	20
SEPTIEMBRE	4	2	3	0	0	0	0	9
TOTAL	16	41	8	1	1	5	0	37



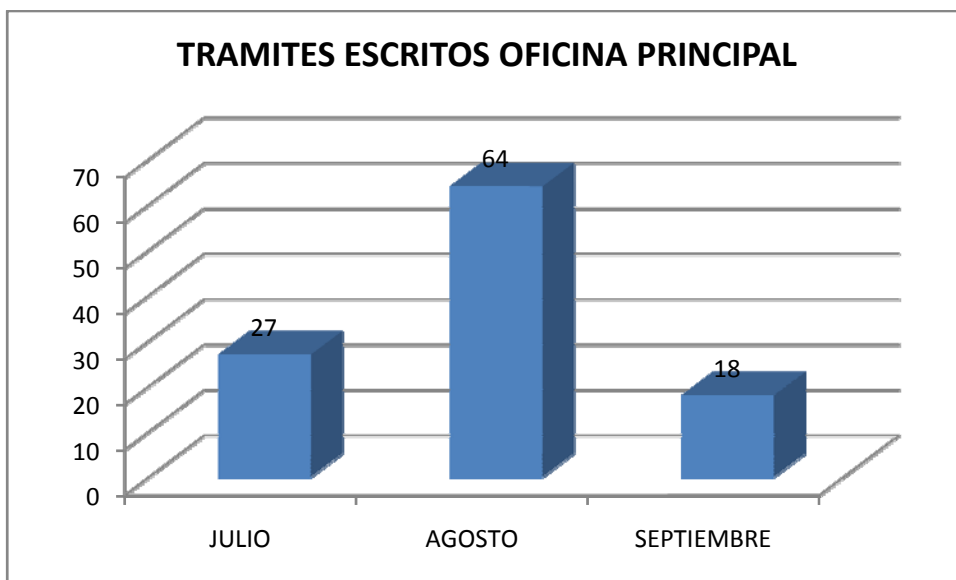
TRÁMITES ESCRITOS (ACCIONES CIUDADANAS) Y COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Una vez se recibe en la dependencia, una acción ciudadana (queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia, solicitud de información, petición o consulta) a través de los canales disponibles, se realiza la clasificación y determina el trámite que corresponda. La relación de acciones ciudadanas recibidas y tramitadas durante el trimestre se encuentra en el Anexo 1.

De cada uno de los trámites escritos o acciones ciudadanas, se adelanta el correspondiente formato de control denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por la dependencia y las respuestas emitidas por los competentes Anexo 3.

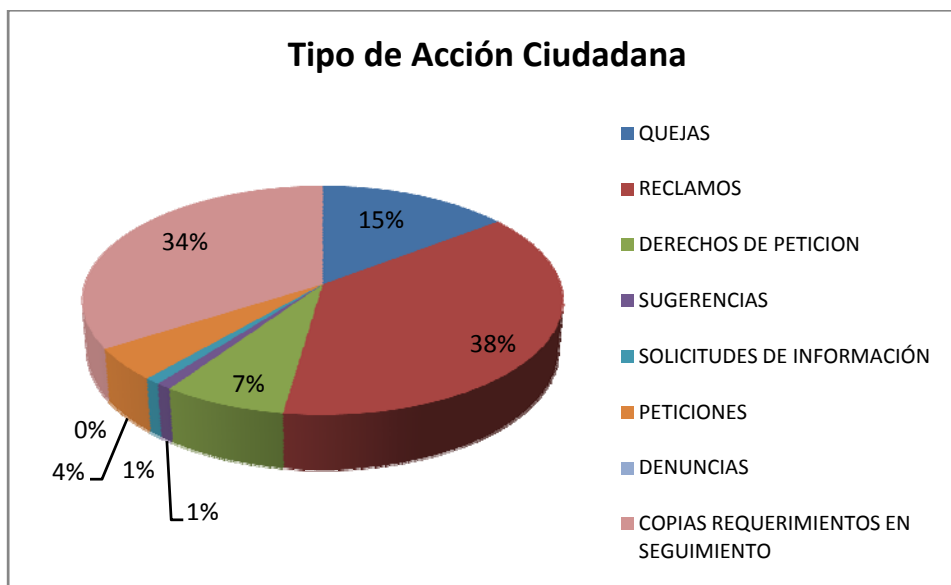
Atendiendo sugerencia elevada por la Oficina Asesora de Control Interno, las hojas de ruta reportan la comunicación efectuada a través de correo electrónico o línea telefónica, con la ciudadanía, una vez se ha dado por terminado el trámite, con el fin de conocer su opinión y su nivel de satisfacción sobre la actividad de la dependencia y la respuesta dada por la dependencia competente.

Por otra parte, como se indicó anteriormente se reciben copias de requerimientos y solicitudes elevadas ante diferentes competentes, sobre las cuales se debe realizar el correspondiente seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al ciudadano. Anexo 2.





Tipo de Acción Ciudadana



Para el tercer trimestre del año en curso, se incrementó la recepción de reclamos, los cuales en este trimestre representaron el 38% del total de requerimientos elevados por la ciudadanía; en gran parte, estos respondieron a presuntas fallas en el servicio administrativo, relacionados con los inconvenientes presentados en la apertura de los cursos ofrecidos por la Academia Luis A. Calvo, el proceso de matrícula de estudiantes antiguos e inscripción de asignaturas de los mismos y otros relacionados con acciones tomadas de manera imprevista en los diferentes procesos, debido a la dinámica propia de la gestión administrativa.

Un 34% de las acciones ciudadanas, correspondieron al seguimiento que realiza esta dependencia a los requerimientos elevados ante competentes, el 15% fueron quejas relacionadas con la atención prestada a los ciudadanos por parte del personal administrativo y académico de la Universidad en el desarrollo de sus diferentes actividades, un 7% correspondió a los Derechos de Petición elevados por los ciudadanos relacionados con diferentes temas del orden misional y trámites administrativos, un 7% de las acciones ciudadanas correspondieron peticiones, relacionadas con solicitudes de cupo información de convenios, presentación de propuestas y hojas de vida ante la Universidad para poder laborar. Por último, un 1% correspondieron a sugerencias, en las cuales se planteaba la posibilidad de implementar carreras específicas no presentes en ninguna Universidad Pública y mejorar algunos procesos y procedimientos desarrollados por las dependencias, con el fin de mejorar el servicio y cumplimiento de cronogramas.



b. Atender a cualquier ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, a través de los canales de atención disponibles, siendo centro de información para los ciudadanos sobre temas Misionales de la Universidad.

La oficina, actuando como centro de información para los ciudadanos, informa sobre los siguientes temas de la entidad:

- a. Organización
- b. Misión.
- c. Funciones, procesos y procedimientos
- d. Normatividad interna
- e. Estructura y funciones generales del Estado.

Ante lo cual, se brinda atención óptima al ciudadano proporcionando información oportuna, dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto, para esta actividad se mantiene un documento de apoyo elaborado por esta oficina, denominado Guía de Servicios, que contiene la información sobre los servicios de la Universidad, pregrados, posgrados, y extensión, que es solicitada a las diferentes dependencias responsables de dichos temas, por lo cual es de gran importancia que se realice el envío de los datos, con el fin de mantener actualizada la información.

La Universidad se ha comprometido a dar cumplimiento al Convenio Interadministrativo No. 403 de 2003, suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual tiene por objeto mantener un punto de atención de las entidades distritales y otras, al interior del SuperCADE-CAD y actualmente también en el CADE Candelaria, con el fin de permitir ofrecer a los ciudadanos un mejor servicio público, dicho convenio es coordinado por ésta oficina y en él se resuelven las inquietudes de la ciudadanía y se presta el servicio, de acuerdo con la información dada por las dependencias competentes y registrada en la Guía de Servicios y Directorio.

De igual forma, en cumplimiento de compromisos adquiridos con la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Universidad hace presencia desde el año 2004, a través de esta dependencia, en las Ferias de Servicios Distritales, programa de la Alcaldía Mayor, las cuales fueron institucionalizadas mediante Decreto 494 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Estas ferias reúnen a 63 entidades de orden Distrital, Nacional, y Privada, con el fin de acercar los servicios de las entidades a la ciudadanía, se realiza aproximadamente cada 20 días, de jueves a sábado, en la localidad que señale la Administración Distrital.

La Atención al Ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, se presta a través de los siguientes canales:



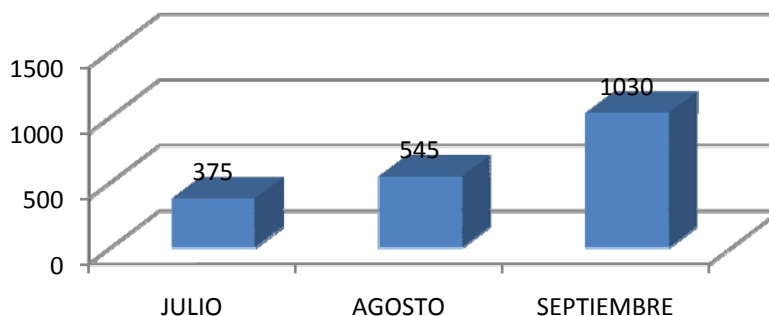
- *Canal Presencial*, son los puntos destinados para la atención al ciudadano que lo requiera de forma particular como, la Oficina Principal ubicada en el cuarto piso de la torre administrativa, punto de atención de la Universidad ubicado en la Red CADE en los puntos de atención y contacto, SuperCADE-CAD Módulo A-024, CADE Candelaria, puntos móviles en Ferias de Servicios organizadas por la Alcaldía Mayor, en las Localidades de Bogotá, y cualquier otro evento en el cual se preste apoyo como las Ferias Universitarias, realizadas en colegios de la ciudad.
- *Canal Telefónico*, Se refiere a la línea gratuita de atención 018000-914410, ubicada en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, las extensiones de esta oficina y las líneas telefónicas de los puntos de atención de la RED CADE de la Universidad ubicados en el SuperCADE-CAD y el CADE Candelaria.
- *Canal Virtual*, se refiere principalmente al Portal Web Institucional, el correo electrónico institucional de esta dependencia reclamos@udistrital.edu.co, el Formulario electrónico de Quejas y Sugerencias y el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Además, en cumplimiento de compromisos institucionales, la información general de la Universidad se encuentra publicada en la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero del Distrito, en el Portal de Bogotá.

CONSOLIDADO TRÁMITES TERCER TRIMESTRE 2012

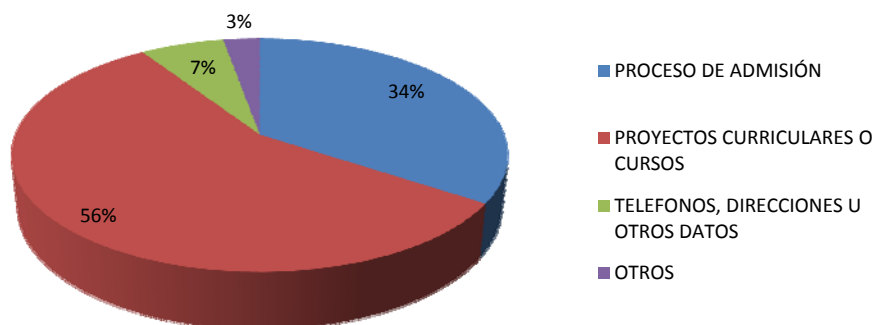
TRIMESTRE III - 2012	TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA						FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS
	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E- MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN		LÍNEA TELEFÓNICA		
			SUPERCAD- CAD	CADE CANDELARIA	SUPERCAD- CAD	CADE CANDELARIA	
JULIO	125	15	10	8	93	19	105
AGOSTO	47	19	6	5	78	7	383
SEPTIEMBRE	21	6	14	7	78	15	889
TOTAL	193	40	30	20	249	41	1377



TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA



Tipo de Información Solicitada



Durante el tercer trimestre del año en curso, se evidencia un incremento en la atención de ciudadanos a través de los diferentes canales, mediante el cual elevan solicitudes de información relacionadas con los temas misionales de la Entidad, los cuales son atendidos de manera inmediata o cuando se requiere información de otra dependencia para dar respuesta, en un tiempo no superior a diez (10) días hábiles.

El tipo de información que solicitaron los ciudadanos, correspondió en un 56% a consultas acerca de los programas académicos ofrecidos por la Universidad (pregrados, posgrados y cursos de educación no formal), en cada una de las facultades e institutos; un 34% se relacionaron con el proceso de admisiones a los programas de pregrado y posgrado, en las cuales se resolvieron inquietudes generales relacionadas con el procedimiento, costos y fechas de los procesos. Un 7% de las solicitudes fueron acerca de teléfonos direcciones u otros datos, relacionados con la ubicación o contacto con las diferentes dependencias de la Institución y por último el 3% correspondió a solicitudes relacionadas con temas generales, acerca de procedimientos para solicitud de documentos, certificados, normatividad, entre otras consultas.



A continuación se detalla la atención, en cada uno de los puntos de contacto con la ciudadanía.

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN OFICINA PRINCIPAL (CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO, LÍNEA GRATUITA)

La oficina principal, además de los trámites escritos, atiende solicitudes verbales elevadas de manera personal en sus instalaciones, relacionadas con los procesos de admisión, inscripción y matrículas, pregrados, posgrados y cursos o actividades de extensión y procedimientos en las diferentes dependencias de la Universidad. Se hace entrega de plegables informativos, planes de estudio, perfiles, etc., de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía.

Por otra parte, toda entidad pública debe contar con una línea telefónica gratuita de atención ciudadana, que para el caso de la Universidad, se encuentra a cargo de esta dependencia en la oficina principal.

La línea gratuita de atención, es atendida por el personal de la dependencia y se suministra información sobre datos generales de la entidad, números telefónicos, programas ofrecidos, requisitos de ingreso, proceso de inscripción y admisiones, eventos en la Universidad, etc. Igualmente se reciben las acciones de control social que la ciudadanía desee elevar por éste medio, que pasarán a registrarse como un trámite escrito o acción ciudadana.

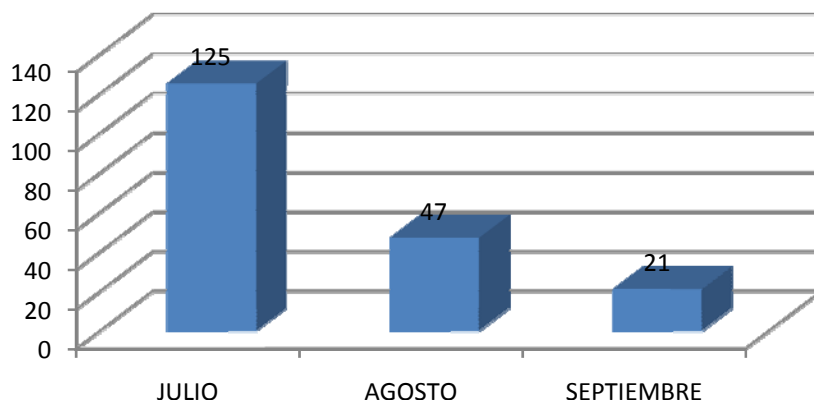
Cada atención, presencial y telefónica es registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el cual se registra la solicitud realizada y la correspondiente respuesta dada al ciudadano, de otra parte se registran en el formato correspondiente, el cual corresponde al Anexo 4. Para el caso de la atención presencial se solicita a la ciudadanía registrar en el libro su opinión del servicio y su firma.

ATENCIÓN OFICINA PRINCIPAL (PRESENCIAL Y LÍNEA GRATUITA) JULIO – SEPTIEMBRE DE 2012

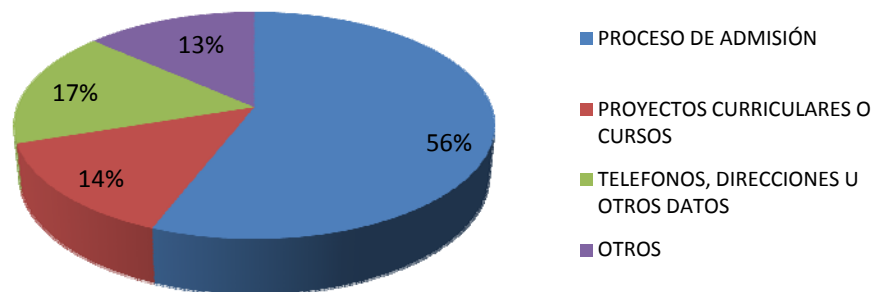
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
JULIO	62	14	30	19	125
AGOSTO	26	13	2	6	47
SEPTIEMBRE	20	0	0	1	21
TOTAL TRIMESTRE	108	27	32	26	193



ATENCIÓN OFICINA PRINCIPAL Presencial y Línea Gratuita



Servicio Solicitado



De acuerdo con la gráfica, las consultas se relacionaron en su mayoría, con información sobre el proceso de admisión correspondiente al segundo semestre del año 2012, requisitos, procedimiento, etc., estas representaron el 56% de los requerimientos, un 17% correspondió a solicitudes de información acerca de teléfonos direcciones u otros datos tipo directorio, el 14% se relacionó con solicitudes de información acerca de proyectos curriculares o cursos, en gran parte sobre los cursos de idiomas ofrecidos por el Instituto de Lenguas de la Universidad distrital ILUD, y un 13% correspondió a solicitud de información acerca de otros asuntos, como procedimiento para instaurar acciones ciudadanas, solicitud de copias de actas de gado, cancelación de semestre, entre otros. El Anexo 4 comprende los formatos de registro de ciudadanos.

**ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO (reclamos@udistrital.edu.co)**

La dirección de correo electrónico institucional correspondiente a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es reclamos@udistrital.edu.co, mediante la cual la ciudadanía cuenta con la posibilidad de elevar quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información sobre la misión y servicios que presta la Universidad.

Si se trata de acciones ciudadanas (en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, denuncias sugerencias) estos pasan a ser parte del registro de trámites escritos (Anexo 1), de tal manera que, en la relación de correo electrónico, se registran aquellos mensajes que tienen que ver sólo con solicitudes de información, que se responden de forma directa, por el mismo medio, considerando que la dependencia cuenta con la información requerida, por ejemplo las consultas sobre el proceso de admisión se responden directamente porque la información se encuentra registrada en el Instructivo de Admisiones de la Universidad.

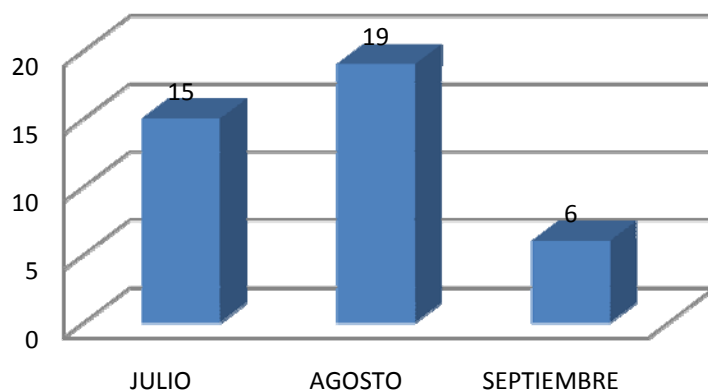
Tanto el texto de la solicitud como la respuesta correspondiente, se imprimen, se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y archivan, como antecedentes. Cada mensaje es registrado en el formato correspondiente, en el que se efectúa anotación de los datos que proporcione el ciudadano: hora y fecha de respuesta, nombre, correo electrónico y asunto sobre el cual solicita información. El Anexo 5 contiene el registro de atenciones.

**CORREO ELECTRÓNICO - reclamos@udistrital.edu.co
JULIO – SEPTIEMBRE DE 2012**

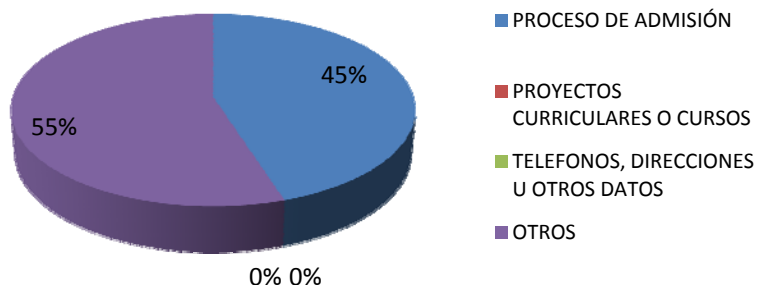
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
JULIO	7	0	0	8	15
AGOSTO	7	0	0	12	19
SEPTIEMBRE	4	0	0	2	6
TOTAL TRIMESTRE	18	0	0	22	40



ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO reclamos@udistrital.edu.co



Servicio Solicitado



Teniendo en cuenta las gráficas, el 55% de las solicitudes realizadas por los ciudadanos estuvieron relacionadas con diferentes inquietudes de información general de la actividad académica y de temas que se relacionaron con la matrícula de estudiantes antiguos de la Universidad, como lo fue fechas de publicación de horarios, generación de recibos de pago de matrícula, reactivación de correos institucionales, procesos que apoyaron la renovación de matrícula de los estudiantes para el segundo semestre de 2012.

De otra parte, el restante 45%, correspondió a consultas relacionadas con el proceso de admisión, para ingreso de estudiantes al primer semestre del año 2013, con preguntas sobre el procedimiento, requisitos, fechas, horario de atención, documentos, etc.



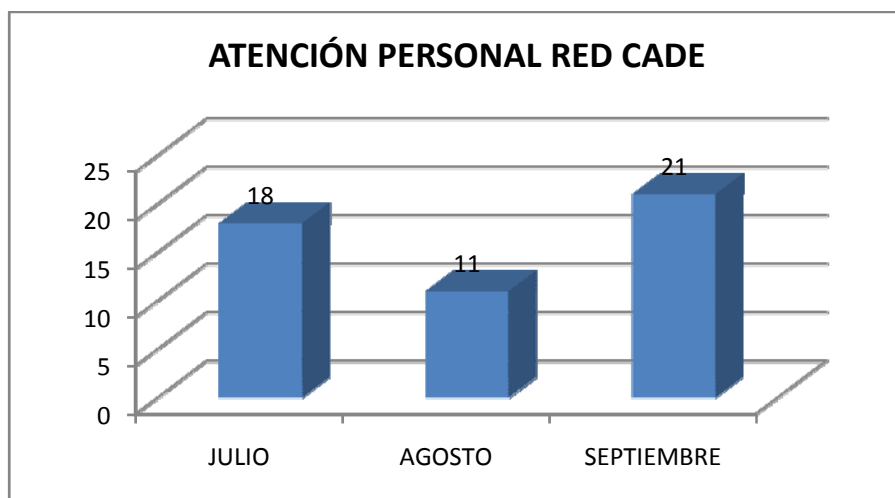
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL ACUERDO INTERINSTITUCIONAL 403 DE SEPTIEMBRE DE 2003.

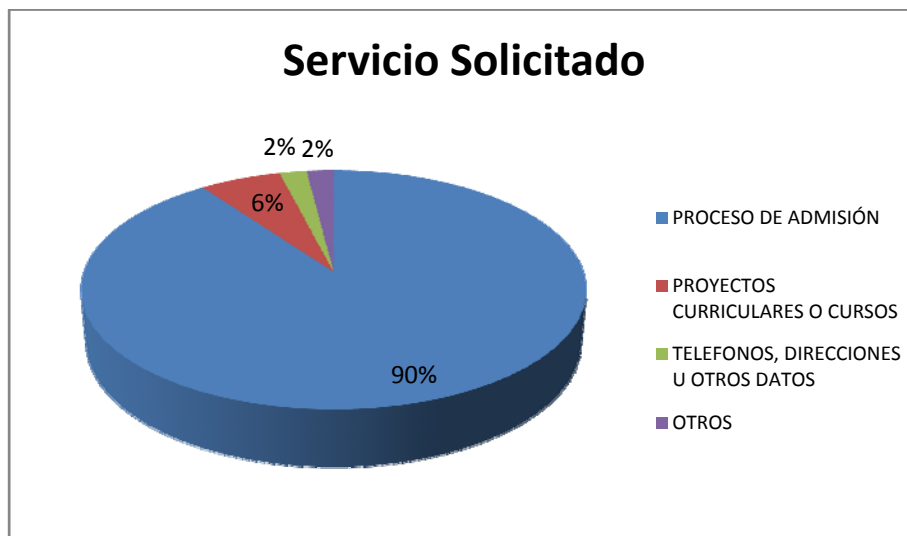
El servicio al ciudadano en todas las entidades, es de vital importancia puesto que, proporciona mecanismos para ejecutar retroalimentación respecto a los servicios ofrecidos y calidad de los mismos. En el sector estatal, el usuario es el ciudadano que presenta necesidades claras de información y acciones de control social que requieren ser tramitadas y solucionadas adecuadamente.

Son precisamente los ciudadanos, la razón de ser de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que para complementar su labor, coordina desde el 16 de febrero de 2004, un módulo de atención ubicado en el SuperCADE-CAD y desde el 30 de Noviembre de 2011, otro módulo ubicado en el CADE Candelaria, en donde se presta atención personal y telefónica, dando cumplimiento al Acuerdo Interinstitucional 403 de 2003 suscrito entre la Universidad Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá.

ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL PUNTOS RED CADE (SuperCADE-CAD y CADE Candelaria) JULIO – SEPTIEMBRE DE 2012

TRAMITES VERBALES - PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	
JULIO	6	8	2	0	1	0	1	0	18
AGOSTO	5	5	1	0	0	0	0	0	11
SEPTIEMBRE	14	7	0	0	0	0	0	0	21
TOTAL TRIMESTRE	25	20	3	0	1	0	1	0	50
	45		3		1		1		





Se observa en la gráfica que un 90% de las solicitudes realizadas durante este tercer trimestre del año fueron acerca del proceso de admisión de la Universidad, para ingreso en el primer semestre del año 2012, fechas, valor de la inscripción, requisitos, procedimiento, orientación sobre el proceso de inscripción, etc. Un 6% de las solicitudes, corresponden a información acerca de los proyectos curriculares o cursos que ofrece la Universidad Distrital, tanto de educación formal (programas de pregrado y posgrados) como de educación no formal (cursos, seminarios, diplomados, etc.), el 2% de las solicitudes se refieren con otros temas, como el procedimiento para solicitar reintegro, solicitudes de auxilio alimentario, entre otros, por último el 2% restante, correspondió a solicitudes relacionadas con teléfonos, direcciones u otros datos de ubicación de las dependencias de la Universidad. Se detalla la relación de atención en Anexo 6 y Anexo 10.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL ACUERDO INTERINSTITUCIONAL 403 DE SEPTIEMBRE DE 2003.

La atención telefónica de los puntos ubicados en la RED CADE, sigue siendo un apoyo básico para la atención ciudadana, considerando que la ciudadanía encuentra un medio ágil para obtener información sobre la entidad y los procesos que son de interés general como el proceso de inscripción y admisión.

Para esto la oficina ha gestionado que en cada uno de los puntos ubicados en la RED CADE se tengan dispuestas líneas telefónicas para la atención a los ciudadanos a través de este canal. Es de esta forma que en el SuperCADE-CAD se tiene dispuesta la línea 3509812 y en el CADE Candelaria se tiene la línea 7181354, a través de las cuales se brinda atención a la ciudadanía que lo requiera.

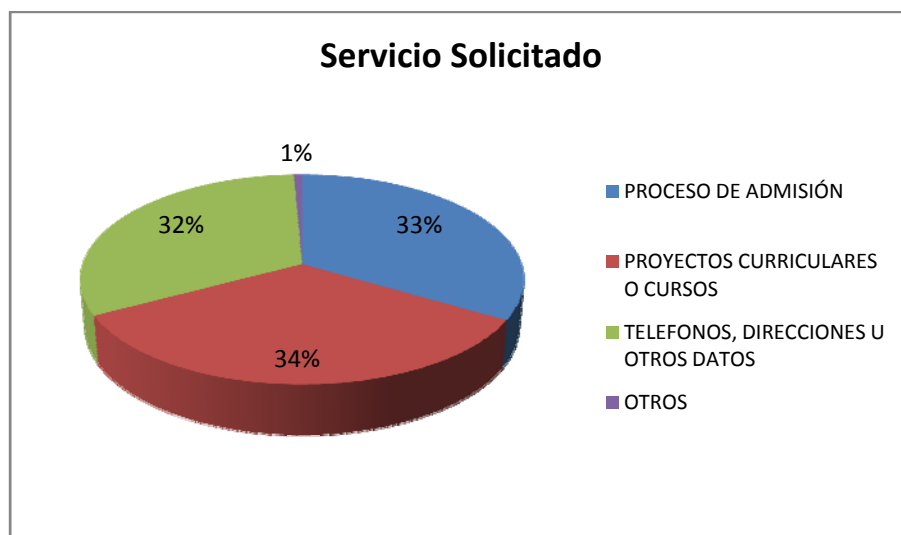
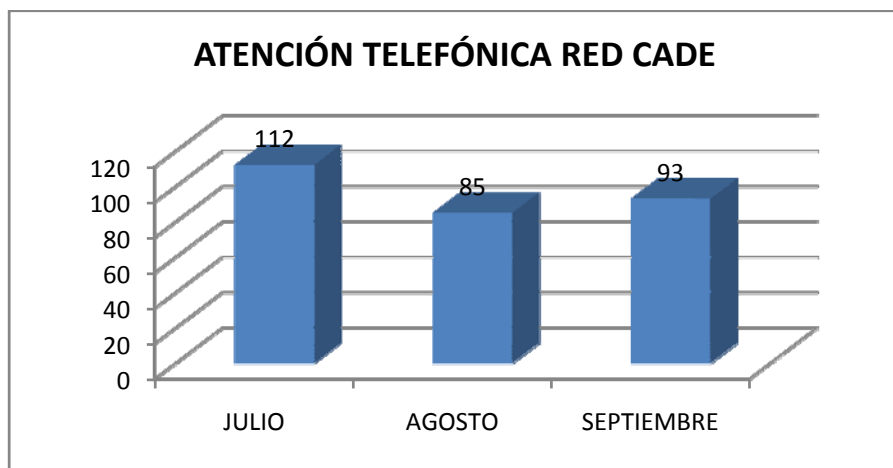


ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS RED CADE

(SuperCADE-CAD y CADE Candelaria)

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2012

TRAMITES VERBALES - LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADE-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	
JULIO	19	19	45	0	28	0	1	0	112
AGOSTO	21	7	18	0	38	0	1	0	85
SEPTIEMBRE	19	12	33	2	26	1	0	0	93
TOTAL TRIMESTRE	59	38	96	2	92	1	2	0	290
	97		98		93		2		





Como se aprecia en la grafica, el 34% de las solicitudes de información se refirieron con los proyectos curriculares o cursos de extensión ofrecidos por la Universidad a través de sus diferentes Facultades, Institutos y Unidades de Extensión, el 33%, fueron acerca del proceso de admisión, consultas acerca de las fechas, requisitos y el procedimiento a seguir para realizar la inscripción ante la Universidad, un 32% estuvieron relacionadas con solicitudes de datos de contacto de las dependencias administrativas y académicas de la Universidad, y el 2% de las solicitudes restantes, fueron sobre otros temas como procedimiento para elevar una acción ciudadana, procedimiento a seguir para reintegros, reliquidaciones, e información del funcionamiento de las sedes, etc. Los registros se ubican en el Anexo 7.

ATENCIÓN PERSONALIZADA FERIAS DISTRITALES DE SERVICIO AL CIUDADANO - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y OTROS EVENTOS.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de ésta dependencia, a partir del mes de abril de 2004, se unió a la denominada Feria de Servicios Distritales, liderada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, programa que reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, con el fin de acercar los servicios de la Administración a los ciudadanos, para ello, se instalan carpas en la localidad que señale la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante tres días, jueves y viernes de 9:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm, aproximadamente cada 20 días.

En éste punto de atención, carpa móvil, 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 sobre el proceso de inscripción que debe ser adelantado por los aspirantes a ingresar en calidad de estudiantes.

Durante el tercer trimestre de este año se reactivaron las Ferias de Servicio al Ciudadano, por parte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, las cuales han sido informadas a la Universidad a medida que se han venido realizando. Dado lo anterior, durante el tercer trimestre, se participo en Ferias de Servicio al Ciudadano en el Parque Simón Bolívar (Festival de Verano), Localidad de Usaquén (CADE Servita), Localidad de Soacha (parque Santo Domingo), Localidad de Fontibón (plaza fundacional) y en la Localidad de Engativá (CADE de Santa Helenita).

Los registros de las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano, se ubican en el Anexo 8.

**FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS**

Durante el tercer trimestre del año en curso, la dependencia participó en varias Ferias Universitarias organizadas por alcaldías municipales, centros locales de educación y colegios, ubicados en diferentes localidades de la ciudad y sus alrededores, de acuerdo con la invitación allegada a la Entidad, ante lo cual gestionó lo necesario para prestar la correspondiente colaboración.

En este segundo trimestre del año, se participó en las siguientes Ferias Universitarias Feria mi niñez y mi juventud No las vulnere y protégeme, organizada por la Policía Nacional, Feria Universitaria organizada por el Colegio Francisco Antonio Zea de Usme, Feria Universitaria organizada por la Alcaldía Municipal de Mosquera, Feria Universitaria de la Localidad de Ciudad Bolívar, organizada por el Centro Local de Educación de la localidad, Feria Universitaria organizada por Colegio Santo Tomas de Aquino, Feria Universitaria organizada por el Colegio La Aurora, Feria Universitaria organizada por el Colegio Mayor José Celestino Mutis y Feria Universitaria organizada por el Colegio Ciudadanos Del Futuro, de acuerdo con invitación realizada a la Universidad.

ATENCIÓN PRESENCIAL**FERIAS UNIVERSITARIAS JULIO – SEPTIEMBRE DE 2012**

JULIO	
Feria organizada por la Policía Nacional	34
Feria Universitaria Colegio Francisco Antonio Zea de Usme	71
AGOSTO	
Feria Universitaria Alcaldía Municipal de Mosquera	193
SEPTIEMBRE	
Feria Universitaria Localidad de Ciudad Bolívar	581
Feria Universitaria Colegio Santo Tomas de Aquino	31
Feria Universitaria Colegio La Aurora	114
Feria Universitaria Colegio Mayor José Celestino Mutis	46
Feria Universitaria Colegio Ciudadanos del Futuro	56
TOTAL ATENCIONES EN FERIAS UNIVERSITARIAS EN EL TRIMESTRE	1126

Esta actividad en las Ferias Universitarias y en otros eventos, permite el contacto directo con la ciudadanía, así como la proyección de la imagen institucional y la divulgación del



objeto misional y los servicios disponibles. En esta ocasión, esta dependencia asistió en representación de la Institución, en la cual se estableció contacto directo con la ciudadanía, divulgando los programas de educación formal y no formal que ofrece la Universidad y se resolvieron inquietudes generales presentadas por la ciudadanía interesada. Los registros de las Ferias Universitarias y Otros eventos se ubican en el Anexo 8.

c. Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, así como también las principales recomendaciones y sugerencias, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la Entidad, a través del documento que debe ser presentado trimestralmente, ante el director de la entidad.

De acuerdo con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad SIGUD, dentro del Modelo de Operación de la Universidad, adoptado mediante Resolución de Rectoría No. 678 de 2008, se estableció como un Macro proceso de Apoyo, Servicio al Ciudadano, macro proceso liderado por esta oficina, de aplicación transversal a toda la Universidad, el cual contiene dos subprocesos Gestión de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano.

Dentro del subproceso de Gestión de Acciones Ciudadanas, se establece la recepción, trámite y seguimiento de las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, consultas y solicitudes de información escritas, como se mencionó anteriormente este subproceso debe ser conocido y aplicado por todos los procesos de la Universidad, valga la aclaración, por todas las dependencias.

Para garantizar la solución de situaciones que originan acciones ciudadanas, el informe de prestación de servicios al ciudadano generado por esta dependencia, es un insumo o una entrada para la toma de acciones correctivas y preventivas y la formulación y desarrollo de planes de mejoramiento de todos los procesos, considerando que los responsables de los respectivos procesos son los competentes para implementar las soluciones y medidas pertinentes relacionadas con los puntos críticos o recurrentes detectados por esta oficina y registrados en el informe mencionado anteriormente (informe de prestación de servicios al ciudadano).

Frente a este particular a continuación se realiza un informe de los casos relevantes (críticos o recurrentes) y recomendaciones.



CASOS RELEVANTES (CRÍTICOS O RECURRENTES) Y RECOMENDACIONES

En cuanto a los trámites escritos fueron radicados durante el trimestre, setenta y dos (72) acciones ciudadanas de diversa índole, destacándose las siguientes, para que sean consideradas por los competentes en el tema y se tomen las medidas pertinentes.

ANÁLISIS CASOS CRÍTICOS Y RECURRENTES Y SUGERENCIAS

Fallas del servicio administrativo. Atención.

- a) *Faltas Personal Administrativo:* Se elevaron acciones ciudadanas como quejas y reclamos, relacionados con la deficiente atención dada por funcionarios de diversas dependencias a los ciudadanos, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), así como el incumplimiento del horario de atención, la falta de veracidad y de completitud en la información suministrada, la negligencia en el trámite de las solicitudes elevadas por los ciudadanos a las dependencias y la no respuesta a las solicitudes.
- b) *Falla Administrativa presuntos inconvenientes con cierre ALAC:* Se presentaron reclamos por parte de estudiantes de la Universidad y ciudadanos particulares, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y vía correo electrónico de esta dependencia, mediante los cuales manifestaban que lamentaban la actitud tomada por parte de las directivas de la Universidad para con la Academia Luis A Calvo, teniendo en cuenta que la ALAC es una excelente academia. Razón por la cual, los estudiantes en sus escritos solicitaron a la Universidad el que no cerraran la ALAC y que analizaran el daño que se ocasionaría a nivel pedagógico en la capital.
- c) *Fallas Administrativas Proceso Renovación de Matriculas:* se evidencio que a pesar de mejorar los inconvenientes surgidos a principios de año, con el tema de los procesos de renovación de matrícula, todavía sigue existiendo inconformidad por parte de algunos estudiantes frente a este particular, en gran medida soportados en los horarios asignados para sus cargas académicas, problemas con el proceso de adición y cancelación de asignaturas, inconvenientes con la obtención de recibos de pago de matrícula por desconocimiento y falta de uso del correo electrónico institucional y sumado a esto el que la información suministrada por algunos de los funcionarios de la Universidad Distrital, no se realiza de manera adecuada, desconociendo los protocolos de atención al ciudadano y los derechos y deberes de los mismos.

Dado lo anterior, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, recuerda a las dependencias el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 551 de 2012, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al ciudadano



ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas” y sugiere, reiterar a los funcionarios la importancia de poner en práctica el Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano y de dar trato generoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, así como también, cumplir con lo establecido por la normatividad vigente en donde, las autoridades están en la obligación de responder de manera rápida y oportuna las peticiones respetuosas que hagan los ciudadanos, en ejercicio del derecho de petición, mediante la utilización de los medios dispuestos por las entidades y organismos de la Administración Pública, so pena de las sanciones previstas por la ley por tal incumplimiento.

COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Durante el Tercer trimestre fueron recibidas cuarenta y cuatro (44) copias de acciones ciudadanas, dirigidas a otras dependencias y sobre las cuales la Oficina realizó labores de seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al peticionario, encontrándose cinco (5) de ellas en trámite, para verificar la respuesta correspondiente. Anexo 2.

En desarrollo de las actividades de seguimiento se observa demoras en el envío de respuestas a esta dependencia, por parte de algunos competentes, ante lo cual, se recomienda que por parte de las directivas, se recuerde a todas las dependencias la importancia de atender oportunamente las acciones ciudadanas o requerimientos que sean puestos en su conocimiento, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley y la Resolución de Rectoría 551 de 2012.

d. Actualizar la información de la entidad, publicada a través de la GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS antes denominada RED CAPITAL de la página electrónica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Esta dependencia coordina el Convenio No. 134 de 2002, suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene por objeto garantizar en forma permanente los servicios de información, dentro de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, ubicada en el Portal de Bogotá, la información publicada se encuentra en proceso permanente de actualización, utilizando las herramientas de la dependencia como la Guía de servicios y el Directorio de la entidad. Se remite la correspondiente certificación mensual.

Teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas de la gestión de esta oficina, se evidenció la necesidad de adoptar medidas tendientes a solicitar a los encargados de las diferentes dependencias en el sentido de utilizar los correspondientes usuarios y claves, dentro de la página electrónica de la entidad, con el fin de actualizar lo relativo a cada dependencia.



Esta dependencia determinó incluir dentro de sus actividades procesos de seguimiento y verificación de la actualización de la información publicada en el Portal Web Institucional.

Considerando además, que el editor utilizado permite crear vínculos directos al Portal Web Institucional, desde el Portal de Bogotá, se realizó revisión de la página web de la Universidad, con el fin de detectar las inconsistencias y solicitar la toma de las medidas pertinentes que permitan mejorar la imagen de portal web institucional y por consiguiente, el cumplimiento a cabalidad del convenio y del compromiso de la entidad con la ciudadanía, respecto a la publicación de información actualizada.

De otra parte, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, desarrolló una plataforma para edición de la información de las sedes de las diferentes entidades distritales, utilizando el mapa cartográfico de la ciudad, por lo cual esta oficina incluyó a través del editor del denominado Mapa Callejero en el Portal de Bogotá la información de las sedes de la Universidad y realiza verificación y actualización permanente de la misma.

- **GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y MAPA CALLEJERO DEL DISTRITO - CONVENIO 134 DE 2002**

En razón de lo anterior, ésta jefatura tiene a su cargo el usuario de administradora de los aplicativos respectivos para revisión y actualización de la información suministrada a través de estas plataformas y de esta forma cumplir con los compromisos adquiridos por la Universidad.

La información publicada en dichos aplicativos, se encuentra en proceso permanente de actualización dependiendo de la misma dinámica que se maneja dentro de la institución; dicha información se obtiene utilizando las herramientas de la dependencia como la Guía de servicios y el Directorio de la entidad.

Mensualmente se remite la correspondiente certificación mensual de confiabilidad de la información publicada en los dos aplicativos, a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

e. Atender los requerimientos transmitidos a través de la Línea gratuita de la entidad, vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el correo electrónico de la dependencia

En virtud de la participación en el Comité Distrital de Servicio al Ciudadano, la totalidad de entidades del distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean transmitidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que



se relacionen con la actividad desplegada por cada una de las entidades de nivel distrital, a través del vínculo en el portal oficial de Bogotá www.bogota.gov.co/quejasysoluciones.

- **SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – RECEPCIÓN DE TRÁMITES ESCRITOS OFICINA PRINCIPAL**

En esta medida, la jefatura tiene a su cargo el usuario de la Universidad Distrital, como administradora del sistema, de esta forma se ha realizado el trámite de las acciones ciudadanas remitidas por este canal, los cuales se registran internamente en el trámite de acciones ciudadanas escritas.

Dando cumplimiento al Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y a lo estipulado en su artículo 3, con relación a los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, esta dependencia, realiza el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información elevados por los ciudadanos a través de los diferentes canales en el Sistema de Quejas y Soluciones.

De la misma forma elabora periódicamente el informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo Sistema, y se han remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, con el fin de que obtengan una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad, como lo estipula el decreto.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR LA DEPENDENCIA

- **REGLAMENTACIÓN INTERNA DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

En atención, a la entrada en vigencia de la Ley 1437 y Ley 1474 de 2011, y que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante este tercer trimestre, proyectó la Resolución de Rectoría No. 551 de Septiembre 17 de 2012, “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.



Esta Resolución, regula el procedimiento que se debe seguir para la recepción, el trámite y la solución de las acciones ciudadanas (queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia, solicitud de información, consulta y denuncias), elevadas ante la Universidad Distrital; reglamentando además, los términos establecidos para la respuesta de las mismas. De otra parte, establece que, sin necesidad de invocar en un escrito el Derecho de Petición, toda acción elevada por un ciudadano, deberá ser atendida y tramitada dentro de los términos establecidos para el mismo.

Dado lo anterior, se establecieron términos para solicitudes entre dependencias, en caso de requerir información de otras oficinas, para dar respuesta a las acciones ciudadanas, de tal forma que, esta resolución además sea una herramienta de gestión administrativa y de soporte legal para que las diferentes jefaturas, puedan dar respuesta a las acciones elevadas por los ciudadanos, dentro de los términos dispuestos por la Ley y garantizando que las respuestas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada, toda vez que, el incumplimiento de lo anterior, implica una falta gravísima a nivel disciplinario, para los servidores públicos y particulares en cumplimiento de funciones Administrativas.

De igual manera, esta resolución en su Título II, Capítulo Único, artículo 26, dispone la atención que se le debe prestar a los ciudadanos, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley, con relación a los atributos que debe tener el servicio de atención al ciudadano, así como los horarios que se deben establecer y cumplir para la atención, dependiendo de las características y necesidades del servicio a los usuarios y los derechos y deberes que tienen todos los ciudadanos frente a la administración.

- **ACTUALIZACIÓN PAGINA WEB OFICINA**

Teniendo en cuenta que una de las herramientas mas consultadas por los ciudadanos para obtener información acerca de las entidades, es a través de internet y de las páginas web institucionales y en concordancia con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, relacionado con el deber de información al público, donde se estipula que las autoridades deben mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, así como también suministrarla de la misma forma a través de todos los canales que se dispongan para el ciudadano, durante estos dos últimos trimestres, se ha venido desarrollando un trabajo para poder actualizar la información de la dependencia en el Portal web Institucional.

Dado lo anterior y en atención a los cambios de plataforma que esta llevando a cabo la Oficina de Red de Datos, esta jefatura realizó la migración de los contenidos correspondientes de la dependencia del portal web a la plataforma Lifebrary, realizando el rediseño de la página de la oficina y migrando la información respectiva de la



dependencia a la nueva plataforma, lo cual se visualiza en una nueva imagen de la pagina, de forma agradable y comprensible al ciudadano.

- **DEFENSOR AL CIUDADANO**

Dando alcance al Acuerdo 257 de 2006, por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las Entidades de Bogotá D.C., y a la Directiva 03 de 2007 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual solicitó al cuerpo Directivo de la Administración Distrital, impartir instrucciones para el establecimiento de la figura del “Defensor al Ciudadano” en cada una de las Entidades Distritales.

Esta jefatura tiene a cargo esta designación por parte de la Rectoría de la Universidad, mediante oficio 1135 de abril 5 de 2011, por lo cual se realizó un despliegue informativo acerca de esta designación a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, a través de diferentes canales, socializando las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, los canales de interacción que se tienen dispuestos para que los ciudadanos eleven sus requerimientos ante la Universidad y a su vez la divulgación de la Figura del Defensor al Ciudadano, para este fin se han realizado jornadas en las diferentes Facultades de la Universidad, en donde se han entregado plegables e información alusiva a la figura del Defensor al Ciudadano en cabeza de esta jefatura.

Durante este tercer trimestre, se continuo participando en las reuniones que ha realizado la Veeduría Distrital, con los Defensores Ciudadanos de cada una de las Entidades, en la cual se ha continuado con la discusión frente a la figura de los Defensores Ciudadanos, ya que por lo general, esta figura no ha sido implementada dentro de las entidades públicas o simplemente recae sobre las Jefaturas de las Oficinas de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano o personal Administrativo de la Entidad, observándose que su implementación como figura independiente de las demás dependencias, es necesaria. Así mismo, se indicó que quien efectuó la labor de Defensor del Ciudadano dentro de la entidad, debe dar a conocer la Estrategia Anticorrupción y la Estrategia Antitrámites.

Por otro lado, la Veeduría Distrital sugirió un modelo, para la presentación del Informe de Gestión que debe rendir el Defensor del Ciudadano de cada una de las entidades, el cual incluía aspectos como: Introducción, Estrategia para la Lucha Anticorrupción, Objetivos para el cumplimiento de la Estrategia Anticorrupción, el Compromiso de la Alta Dirección, el Mapa de Riesgos de la Entidad, el Plan de Acción de la Entidad, las Quejas, Sugerencias y Reclamos mas reiterados y los Indicadores de Gestión de estas acciones Ciudadanas; lo cual generó gran controversia, entre los Defensores Ciudadanos de las



entidades presentes, teniendo en cuenta que el modelo de informe propuesto corresponde a un informe presentado por directivas, toda vez que incluye lineamientos y decisiones que se toman a nivel institucional, más no a nivel de dependencias.

- **GUÍA DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y DIRECTORIO TELEFÓNICO**

Dentro de esta dependencia, se realizan actividades permanentes de actualización de la Guía de Servicios, herramienta desarrollada por la dependencia, que contiene la información sobre los proyectos curriculares de pregrado y posgrado y las actividades de extensión, con el fin de suministrar información a la ciudadanía, a través de los medios disponibles.

Durante el tercer trimestre se realizó la actualización de la información correspondiente, teniendo en cuenta lo indicado por las dependencias competentes, para lo cual el personal de la dependencia realizó contacto permanente con las dependencias, por vía telefónica y correo electrónico, con el fin de verificar y actualizar la información, a la fecha esta herramienta se encuentra actualizada en un 100% con la información suministrada con las unidades académicas de la Institución.

Por otro lado, el Directorio, se actualizó de acuerdo con los datos reportados por las diferentes dependencias y fue remitido por correo electrónico a todas las dependencias académicas y administrativas, para que lo utilicen como herramienta de apoyo en el desarrollo de las actividades de cada una.

- **CONFRONTACIÓN INFORMACIÓN GUÍA DE SERVICIOS, DIRECTORIO E INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL**

Como ya se había mencionado, el Portal Web Institucional, es una de las herramientas más consultadas por los ciudadanos con el fin de obtener información acerca de la entidad, es de esta forma que se hace necesario que esta información sea verídica y este actualizada, además que es una de las primeras impresiones que se lleva el ciudadano cuando contacta a la Universidad.

En atención a lo estipulado en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es deber de la administración mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en la página electrónica; de otra parte, el portal Web Institucional soporta el cumplimiento por parte de la Universidad del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 suscrito entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital, toda vez que si bien es cierto que la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito esta actualizada, el portal Institucional soporta



esta información dado que es necesario dentro de la edición crear hipervínculos que interrelacionan los dos portales.

Dado lo anterior se han establecido actividades en el plan de acción de la dependencia, que buscaban que la información que se publica en el Portal Web Institucional sea veraz y oportuna de modo que sirva como apoyo a los ciudadanos que la consultan.

Es de esta forma, que durante este trimestre se realizó una reunión con la Oficina Asesora de Control Interno, la Red de Datos y esta jefatura, la cual tenía como objetivo para dar a conocer a la Oficina de Control Interno, las actividades realizadas por la Red de Datos y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, relacionadas con la revisión del Portal Web Institucional y la pertinencia de la información publicada en el mismo, a raíz de la cual se plantaron como tareas actividades que se han venido desarrollando con el fin de que la página web se mantenga información veraz, oportuna y pertinente, de cada una de las dependencias académicas y administrativa.

De las tareas que se están desarrollando, es que cada una de las dependencias se responsabilice de la información que publican a través del portal, ante lo cual se va a solicitar que los jefes de las dependencias, emitan una certificación de confiabilidad de la información publicada a través de cada uno de sus espacios.

Inicialmente, esta jefatura, realizó una revisión de cada uno de los links que se encuentran publicados en el portal, ante lo cual se generó un cuadro de control de revisión, en el cual se identifican las observaciones o posibles inconsistencias que se visualizan en el portal, en cada una de las dependencias. Acto seguido, se realizaron oficios personalizados, conjuntos con la Red de Datos y esta jefatura, dirigidos a cada una de las dependencias que presentaban observaciones, solicitando revisar y actualizar la información publicada y sugiriendo algunas acciones para brindar una información completa al ciudadano, referenciando la normatividad y la circular emitida por la Rectoría No 2299 de Junio 12 de 2012, en la cual se solicita realizar revisión periódica de la información publicada en el portal web.

Del trabajo antes referido, tenemos que se remitieron setenta (70) oficios que corresponden al 100% de las dependencias a las cuales se les debía solicitar actualizar información en el portal, de los cuales a la fecha han dado respuesta veinte (20), lo cual ha reflejado que la página en este momento se encuentre en un 79% de actualización, vale la pena aclarar que esto corresponde a todas las rutas y links de acceso que tiene el portal.

Para el siguiente trimestre y como actividad pendiente, resultado de la reunión, se enviara un oficio a la Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de que nos presten apoyo con la respuesta de las dependencias faltantes de actualizar la información, teniendo en cuenta que esta actividad se ha venido desarrollando durante los últimos dos



años y hay dependencias que no se han apersonado de los contenidos publicados a través del portal web institucional.

De otra parte, se realizará el proceso de solicitud de certificación de los contenidos publicados en el portal web, que deberá emitir cada jefe de dependencia, con el fin de lograr tener una página web con información completa y actualizada de cara a los ciudadanos, así como también que esta herramienta sirva a todo el personal que presta atención en los diferentes puntos como herramienta soporte para la atención.

- **ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN**

- a) **Visitas a las Facultades**

De acuerdo con el cronograma establecido para la práctica de visitas a las Facultades con el fin de adelantar actividades de divulgación, considerando que es necesario hacer presencia en las diferentes sedes; la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, realizó durante el trimestre nuevas visitas en el marco de la Jornada de Inducción de los estudiantes nuevos, en las cuales se tuvo registro de 160 ciudadanos pertenecientes a la Comunidad, con los que se entablo contacto directo y se socializaron las funciones que cumple la jefatura, se brindó información General acerca de la Institución e informó a la Comunidad Universitaria acerca del apoyo que brinda la dependencia con relación al trámite y seguimiento de las acciones ciudadanas que se presenten ante la Universidad.

En estas visitas, se realizó además la divulgación y socialización de la designación de la Figura del Defensor Ciudadano a cargo de la jefatura de esta dependencia.

- b) **Publicación de noticias y envío de mensajes por correo electrónico**

Se publicaron las noticias, relacionadas con las actividades de la oficina, de acuerdo con el cronograma establecido, así como también se realizó el envío a los correos electrónicos de cada una de las jefaturas, del manual de protocolos de Atención al Ciudadano en la Universidad Distrital, documento elaborado por esta jefatura, que busca humanizar la atención al ciudadano en cada una de las dependencias.

- **ACTIVIDADES SERVICIO AL CIUDADANO – REUNION VEEDURIA DISTRITAL RED DISTRITAL DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL DISTRITO CAPITAL**

La oficina pertenece a la Red Distrital de Atención de Quejas y Reclamos del Distrito Capital, organizada por la Veeduría Distrital.



Dentro de esta delegación, se ha venido participando en las reuniones que realiza la Veeduría Distrital en el marco de esta Red, para este trimestre se participó en dos reuniones de esta Red, en las cuales se han dado a conocer los alcances del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437/2011), así como también la importancia de implementar la Estrategia Anticorrupción dentro de las entidades públicas, según lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011.

En el marco de estas reuniones, se han venido realizando presentaciones por parte de las entidades en las cuales se socializa el manejo que dan en las entidades Distritales que participan en la Atención al Ciudadano y las medidas que se están tomando frente al estatuto anticorrupción, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del mismo, los cuales van encaminados a buscar herramientas que le sirvan a las entidades para el adecuado manejo de la Atención al Ciudadano a nivel Distrital.

De otra parte, es importante resaltar que la Veeduría Distrital de la mano con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, están realizando estudios para mejorar o implementar un nuevo Sistema para la atención de requerimientos elevados por los ciudadanos, el cual estará dirigido a satisfacer las necesidades de todos los usuarios que interpongan Quejas, Reclamos, Sugerencias o cualquier otro tipo de acción ciudadana contra alguna entidad del Distrito; con el fin de que sirva de herramienta de gestión y control a las entidades para que no se incumplan, los términos establecidos por la Ley relacionados con el Derecho de Petición, los cuales se encuentran regulados por el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO**

Para dar cumplimiento a la Ley 962 de 2005 y a la Circular 078 de 2009 del Departamento Administrativo del Servicio Civil, la Universidad encomendó a esta oficina y a la oficina de la Red de Datos UDNET, como administradoras o promotoras de contenidos en el Portal del Estado Colombiano, por lo cual la jefatura ha realizado junto con la Red de Datos, las gestiones necesarias para el cumplimiento de esta ley, realizando la publicación de los trámites de la Universidad en el Portal del Estado Colombiano.

Durante este tercer trimestre se participó en varias reuniones convocadas por el DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las cuales se socializó el trabajo que han venido desarrollando con cada una de las entidades distritales, con el fin de que se tenga publicado en el Portal del Estado Colombiano, los trámites de cara al ciudadano y de carácter misional, de cada una de las entidades. De igual manera en estas reuniones, presentaron la nueva plataforma que se va a utilizar para registrar los trámites en el



Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el cual tienen programado comenzar a implementar en enero del 2013.

- **ACTIVIDADES MACRO PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Como líder del Macroproceso Servicio al Ciudadano, durante este trimestre y como actividad de apoyo al trabajo que se ha venido realizado relacionado con la apropiación de una calidad y humanidad del servicio al ciudadano, esta jefatura, elaboró un Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano para la universidad Distrital, el cual fue remitido a todas y cada una de las dependencias de la Universidad en físico y a través del correo electrónico institucional, lo cual aportar y crear mejores cimientos en el proceso de atención al ciudadano y brindar las herramientas necesarias a todo el personal que atiende público y tiene contacto directo con la ciudadanía en las diferentes dependencias de la Universidad, para que se logre humanizar el servicio de modo que en la Universidad haya un manejo adecuado de la atención y se mejore la imagen institucional y se desarrollen competencias que conlleven a dar cumplimiento con el objetivo de calidad y compromiso social.

De otra parte, durante este trimestre se recibió respuesta, del estado en el cual se encuentra la actualización correspondiente a los mapas de riesgos y planes de mitigación respectivos de los subprocesos de Atención al Ciudadano y Gestión de las Acciones Ciudadanas, teniendo en cuenta la metodología establecida para el particular, frente a lo cual se está en espera de la calendarización para la mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Control y Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de que se realice la aprobación técnica de los mismos.

- **Encuestas de Satisfacción al Ciudadano**

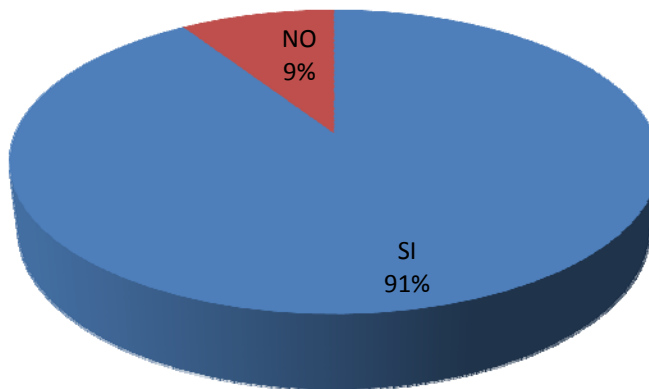
Durante este trimestre, se continuó con la recepción de encuestas de satisfacción al ciudadano, relacionadas con la atención prestada a los ciudadanos que son atendidos en las diferentes dependencias de la Universidad, las cuales son recibidas en la torre administrativa y a través del Portal Web Institucional en el siguiente link: <http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php?sid=19856&newtest=Y&lang=es>.

Los resultados obtenidos, muestran casos que requieren atención por parte de las jefaturas, para lograr una mejora en el desarrollo de nuestras actividades diarias, como lo es que el servicio al ciudadano cumpla con los atributos de amabilidad, rapidez, respeto, efectividad y confiabilidad, que reflejen las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio dentro de la Universidad.

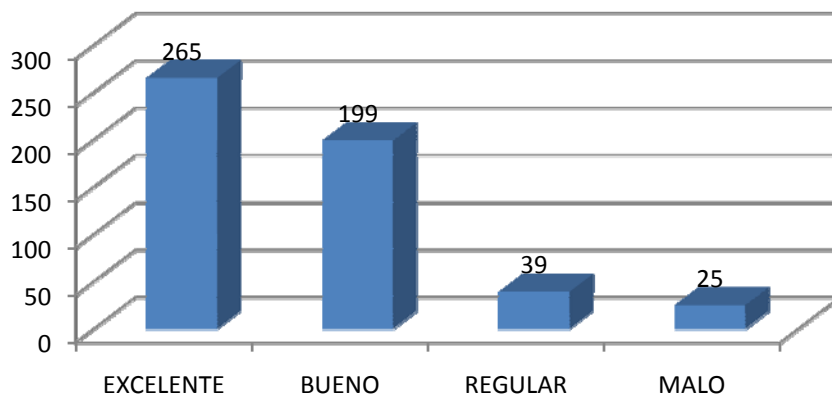


A continuación se muestran los resultados de las encuestas:

¿RECIBIÓ ATENCIÓN CORDIAL Y AMABLE AL EXPRESAR EL MOTIVO DE SU REQUERIMIENTO?

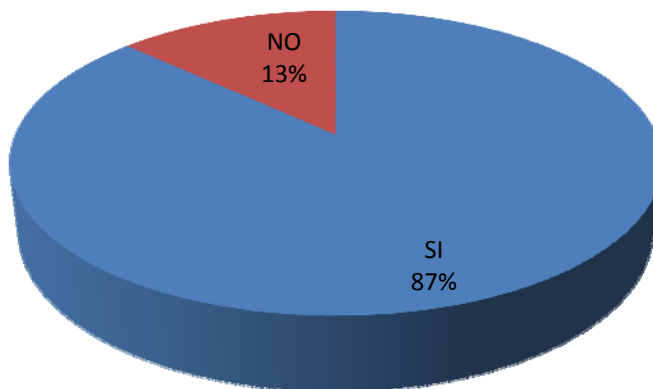


¿CÓMO CALIFICA EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DE NUESTROS FUNCIONARIOS PARA RESOLVER SU REQUERIMIENTO?

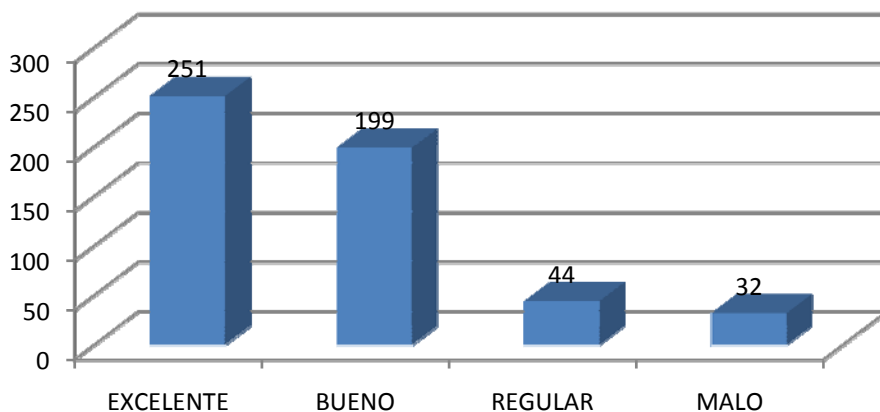




¿CONSIDERÓ OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO?



¿CÓMO VALORA EL NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS?



De lo anterior, se concluye que en general el 91% de las atenciones evaluadas, tuvieron una calificación satisfactoria en cuanto a los criterios de calidad, calidez y oportunidad, del servicio prestado a los ciudadanos, pero hay un 9% de estas calificaciones que muestran una insatisfacción y falta cumplimiento de las expectativas ciudadanas, que dejan a la vista problemas relacionados con la atención prestada, de forma que dentro de estos lo más recurrente es la falta de amabilidad, cordialidad, conocimiento y atención oportuna de las solicitudes, de manera tal que se tienen observaciones como:



- Que se cambie el personal,
- Que se capacite en atención a los ciudadanos,
- Que se mejoren y se cumplan los horarios de atención establecidos e informados,
- Que se tenga un mejor manejo de la información,
- Que se ordenen los espacios de las oficinas,
- Que se atiendan los diferentes canales de atención e interacción que tienen las dependencias con los ciudadanos, en especial las líneas telefónicas y los correos electrónicos;
- Que se concientice al personal de que todos y cada uno de las personas que trabajan en la Universidad reflejan la imagen institucional y que de sus acciones depende el cumplimiento de la misión de la Institución y el posicionamiento que esta puede tener dentro del sector educativo.

Dado lo anterior, se sugiere desarrollar actividades tendientes a disminuir la insatisfacción de los usuarios, las cuales a su vez disminuirán las quejas, reclamos y en general las acciones ciudadanas, que implican un trámite administrativo dentro de las dependencias para dar solución a estos requerimientos, así como también a su vez, mejora la imagen que mostramos a los ciudadanos a través del desarrollo de nuestras labores, y damos cumplimiento a las políticas institucionales de responsabilidad social.

En consideración a las nuevas normatividades que regulan la atención de las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las autoridades, esta dependencia recomienda a todas las directivas, ejecutar las medidas necesarias para dar cumplimiento con lo estipulado en estas disposiciones, como lo son el atender al ciudadano, dentro del horario normal, en una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de los horarios especiales que se implementen cuando haya la necesidad, atender los requerimientos de manera oportuna y eficaz dentro de los términos de ley, entregar información suficiente y veraz a todos los ciudadanos para el adecuado desarrollo de los trámites requeridos ante la Entidad, entre otros, para brindar de satisfacer de manera adecuada las necesidades presentadas por los ciudadanos.

Conforme a lo anterior y a los procesos adelantados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, es necesario que las dependencias y Facultades, se concienticen de la importancia que representa la adecuada atención de las solicitudes que hace la ciudadanía, mediante los diferentes canales, como son: escrito, presencial, telefónico, virtual, o a través de cualquier otro medio idóneo, por consiguiente, se recomienda dar cumplimiento a la ley y así contribuir en un avance administrativo, mediante la atención adecuada y oportuna de las peticiones presentadas, evitando la imposición de sanciones a que haya lugar, de acuerdo con la ley 1437 de 2011, por no resolver las peticiones de la Ciudadanía o incumplir los términos señalados por la norma.



Anexos en CD:

1. Consolidado Acciones Ciudadanas
2. Formato Hojas de Ruta Acciones Ciudadanas
3. Registro Seguimiento a Copias
4. Atención Oficina Principal Línea Gratuita 018000914410
5. Atención Correo Electrónico
6. Atención Presencial SuperCADE-CAD
7. Atención Telefónica SuperCADE-CAD
8. Atención Presencial Feria de Servicios y otros eventos
9. Atención Presencial CADE-Candelaria
10. Atención Telefónica CADE-Candelaria