



**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Versión: 1**

**INFORME DE GESTIÓN**

**EDEPO-F06**

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



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

**Informe Tercer Trimestre**

**Año 2017**

|  |   |             |                    |
|--|---|-------------|--------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Sandra Marcela Torres Avella                       | <b>Aprobó:</b> Amparo Bautista Torres                                       |             |                    |
| <b>Cargo:</b> Profesional C.P.S.   |   |             |                    |
| <b>Revisó :</b> Amparo Bautista Torres                                   | <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (e ) |             |                    |
| <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano ( E ) |   |             |                    |
| <b>Fecha de elaboración:</b> 12/10/2017                                  | <b>Fecha de Aprobación:</b> 19 /10/2017                                     |             |                    |
| <b>Procesos Relacionado:</b> Servicio al Ciudadano                       | Página  | Versión: 01 | Informe de Gestión |

**TABLA DE CONTENIDO**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>MARCO LEGAL.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....</b> | <b>8</b>  |
| 1.1. Resumen de acciones ciudadanas tercer trimestre año 2017 .....                           | 8         |
| 1.2. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos .....                                   | 10        |
| 1.3. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS .....   | 12        |
| 1.4. Tiempo de Gestión Promedio por Dependencia.....  | 13        |
| 1.5. Canales de Atención Propios de la UDFJC.....   | 20        |
| 2. Puntos de Atención Red CADE .....  | 28        |
| 3. Comparativo acciones ciudadanas tercer trimestre años 2016 - 2017 .....                    | 32        |
| 4. Participación en ferias universitarias y ferias de servicio .....                          | 32        |
| 4.1. Ferias Universitarias .....  | 34        |
| 4.2. Feria de Servicios Súper CADE Móvil tercer trimestre 2017 .....                          | 36        |
| 5. Eventos .....  | 38        |
| 5.1. Nodos Intersectoriales .....   | 40        |
| 5.2. Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia.....                                | 41        |
| 5.3. Acciones de Mejora .....   | 41        |
| 6. Mapa Callejero, Guía de Trámites y Servicios del Distrito - Convenio No. 134 de 2002       | 42        |
| 7. Informe Mensual Veeduría Distrital. ....   | 42        |
| 8. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS .....   | 42        |
| <b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>  | <b>44</b> |



**TABLA DE FIGURAS**

**FIGURA 1** COMPARATIVO DE ACCIONES CIUDADANAS TERCER TRIMESTRE AÑO 2016 VS 2017 ..... 32

**FIGURA 2** COMPARATIVO DE ACCIONES CIUDADANAS POR MES DEL TRIMESTRE ..... 9

**FIGURA 3** PORCENTAJE DE ACCIONES CIUDADANAS POR MES DEL TRIMESTRE ..... 10

**FIGURA 4** PETICIONES RECIBIDAS POR LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2017. FUENTE: OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. .... 13

**FIGURA 5.** ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL ..... 23

**FIGURA 6.** ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN ..... 24

**FIGURA 7.** TOP 5 DE PETICIONES POR SUBTEMA..... 26

**FIGURA 9.** ATENCIÓN RED CADE ..... 29

**FIGURA 10.** ATENCIÓN LÍNEA TELEFÓNICA RED CADE ..... 30

**FIGURA 11.** ATENCIONES PRESENCIALES RED CADE ..... 31

**FIGURA 12.** PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FERIAS Y EVENTOS TERCER TRIMESTRE 2017. 34

**CONTENIDO DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| TABLA 1 COMPARACIÓN TERCER TRIMESTRE 2016 VS 2017   | 32 |
| TABLA 2 COMPARACIÓN MENSUAL ACCIONES CIUDADANAS TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2017  | 8  |
| TABLA 3 ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS, TERCER TRIMESTRE 2017.  | 12 |
| TABLA 4 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN  | 22 |
| <b>TABLA 5 ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN</b>  | 23 |
| TABLA 6 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR PUNTO DE ATENCIÓN.   | 25 |
| TABLA 7 ACCIONES CIUDADANAS POR SUBTEMA.  | 27 |
| TABLA 8 ATENCIONES RED CADE   | 29 |
| TABLA 9 ATENCIONES LÍNEA TELEFÓNICA- RED CADE.  | 30 |
| TABLA 10 ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE  | 31 |
| TABLA 11 ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE  | 11 |
| TABLA 12. TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA.   | 16 |
| TABLA 13. TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN DE PETICIONES NEGATIVOS POR DEPENDENCIA.   | 20 |
| TABLA 14. CONSOLIDADO DE FERIAS Y EVENTOS VIGENCIA TERCER SEMESTRE 2017   | 33 |
| TABLA 15. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FERIAS UNIVERSITARIAS Y DE SERVICIO TERCER TRIMESTRE 2017.  | 33 |
| TABLA 16. CONSOLIDADO DE FERIAS UNIVERSITARIAS EN LA VIGENCIA TERCER SEMESTRE 2017  | 35 |
| TABLA 17 FERIAS DE SERVICIO SÚPER CADE MÓVIL EN LA VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE 2017.  | 36 |
| TABLA 18 EVENTOS (SESIONES, CAPACITACIONES, REUNIONES, ENTRE OTROS) EN DONDE LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARTICIPO ACTIVAMENTE | 38 |
| TABLA 19 ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2017.   | 41 |
| TABLA 20 SOPORTE A USUARIOS FUNCIONARIOS DEL SDQS DIRECTAMENTE EN LA OQRAC.   | 43 |

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA TERCER TRIMESTRE 2017 OFICINA DE QUEJAS,  
RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO****INTRODUCCIÓN**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, adopto la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como un aplicativo de gestión a través del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general formular acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derechos de petición, sugerencia, solicitud de información y denuncia), en ejercicio del control social relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano dentro de las funciones descritas en el numeral 5° artículo 33 de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012, que establece: “presentar informes trimestrales a la Rectoría sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo, los servicios sobre los cuales se presentaron el mayor número de reclamos 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 más participativa la gestión pública(...)”. De igual forma es la encargada de actualizar y publicar los trámites y servicios ofertados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el aplicativo “Guía de Trámites y Servicios –GTyS” y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El presente informe está conformado por tres (3) elementos: el primero de ellos asociado con el marco legal que reglamenta la elaboración del presente documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante la gestión del tercer trimestre del año 2017 y; por último, un informe con las consideraciones generales de cada feria, evento y/o capacitación donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo presencia y participó activamente junto con los resultados asociados con la aplicación de la encuesta de percepción de atención y servicio al ciudadano.



## MARCO LEGAL

|   |
|---|
| ▪ <b>Constitución Política de Colombia -1991.</b> Artículos 23, 83, 84 y 209.   |
| ▪ <b>Ley 190 de 1995</b> “ <i>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</i> ”.  |
| ▪ <b>Artículo 18º, Ley 489 de 1998.</b> Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.  |
| ▪ <b>Ley 962 del 08 de julio de 2005,</b> “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” |
| ▪ <b>Ley 1437 de 2011,</b> “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.   |
| ▪ <b>Ley 1474 de 2011,</b> Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos  |
| ▪ <b>Ley 1712 de 2014,</b> “ <i>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.</i> ”   |
| ▪ <b>Ley 1755 de 2015,</b> “ <i>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.</i> ”   |
| ▪ <b>Artículo 9º, Decreto 2232 de 1995.</b> “(...) <i>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</i> ”.                                |
| ▪ <b>Decreto 2150 de 1995.</b> Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública, y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa.   |
| ▪ <b>Decreto 1151 de 2008.</b> Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.  |
| ▪ <b>Decreto 371 de 2010.</b> “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.”   |
| ▪ <b>Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014</b> del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”  |
| ▪ <b>Directiva No. 008 de 2001</b> del capítulo III “ <b>QUEJAS Y SOLUCIONES</b> ”  |
| ▪ <b>Directiva 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</b> Manual de Servicio al Ciudadano.   |
| ▪ <b>Acuerdo 011 de 1995.</b> “ <i>Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos</i> ”, modificado por  |



*el Acuerdo 05 de 2002 ambos del Consejo Superior Universitario.*

- **Numeral 4º del artículo 2º del Acuerdo N° 005 de julio 19 de 2002** “Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes”.
- **Resolución Rectoral No. 551 de septiembre 17 de 2012**, “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”
- **Resolución 026 de 2016**, “Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones.”
- **Convenio Interinstitucional No. 134 de 2002** celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se compromete a mantener actualizada la información a servicios ofrecidos en Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas en lo que concierne a servicios al ciudadano
- **Convenio interadministrativo** No. 4220000-517-2017 del 2017 en donde la Universidad Francisco José de Caldas junto con la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se comprometen a unificar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Francisco José de Caldas, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de atención al ciudadano.



## 1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

### 1.1. Resumen de acciones ciudadanas tercer trimestre año 2017

En el trimestre informado (desde el 01 de julio al 30 de septiembre 2017), se evidencia el incremento de las acciones ciudadanas, a través de los diferentes canales de atención, con un total (4287) peticiones (Tabla 1 y figura 1), distribuidas así: En el mes de julio fueron recibidas (712) que representa un 17% de participación, en agosto se recibieron (2026), que representan un 47%, siendo el más representativos en el trimestre; y finalmente en el mes de septiembre se recibieron (1549) peticiones que representan un 36% del total de trimestre.

**Población Objetivo:** Ciudadanos en General.

**Objetivo de la implementación SDQS:** Mejorar la calidad de los servicios en los trámites de interacción con la ciudadanía, reivindicando la labor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. La herramienta virtual del SDQS, ha contribuido al mejoramiento del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, lo que ha hecho posible más interacción de los ciudadanos con la Universidad, hay que reconocer que se trata de una herramienta amigable, su acceso es sencillo, ágil, ecológicamente sostenible, reduciendo tiempos y costos innecesarios en su trámite y seguimiento,.

**Incentivar:** Usos de las TIC's e incentivar la política de cero papel, economizando el tiempo y costos a la ciudadanía.

**Tabla 1. Comportamiento mensual de Acciones Ciudadanas tercer trimestre vigencia 2017**

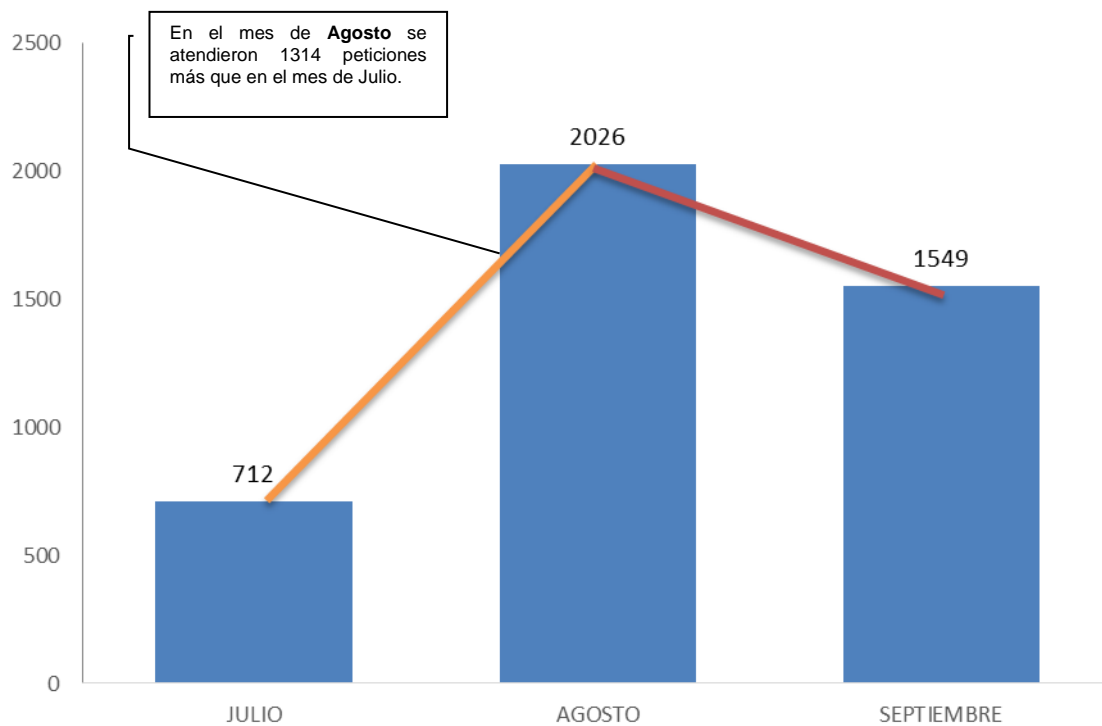
| ACCIONES CIUDADANAS INTERPUESTAS POR LA CIUDADANÍA |               |             |
|--|---------------|-------------|
| Comportamiento mensual trimestre vigencia 2017     | TOTAL POR MES | TOTAL MES % |
| JULIO  | 712           | 17%         |
| AGOSTO   | 2026          | 47%         |
| SEPTIEMBRE   | 1549          | 36%         |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>                             | <b>4287</b>   | <b>100%</b> |

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





Figura 1. Acciones Ciudadanas por mes del Trimestre

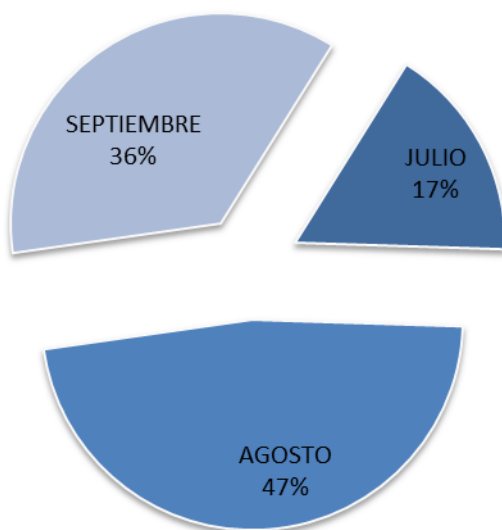


Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Figura 2. Comportamiento porcentual mensual fraccionado de las peticiones elevadas durante el tercer trimestre del año 2017.

Total = (4287) Peticiones (tercer trimestre del año 2017)



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Es importante indicar que el incremento reflejado en los resultados obtenidos durante el tercer trimestre del presente año, se debe a la participación de la OQRAC en ferias de colegios, asistencia a eventos, acompañamiento a las Ferias de Servicios Distritales a través del CADE Móvil, desplazamiento a los municipios de Cundinamarca, sensibilización en Facultades de la Universidad Distrital entre otros, poniendo a disposición toda la información a los ciudadanos, hecho este que establece que el canal presencial sigue siendo el referente de posicionamiento de la Universidad Distrital de la política del Servicio a la Ciudadanía.

En la Universidad Distrital se evidencia la importancia del proceso de la OQRAC, en la medida que se viene haciendo un seguimiento efectivo, de fondo y oportuno a los requerimientos radicados en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 551 de 2012, en cumplimiento a las metas establecidas dentro del primer objetivo del plan de acción 2017.

**Oportunidad en la Atención de los Requerimientos**

Tabla 2. Atenciones Presenciales- Red CADE

| GESTIÓN PETICIONES |                           |      |
|--------------------|---------------------------|------|
| Etiquetas de fila  | Cuenta de Numero petición | %    |
| GESTIONADOS        | 4253                      | 99%  |
| PENDIENTES         | 34                        | 1%   |
| Total general      | 4287                      | 100% |

La OQRAC tiene dentro de sus funciones la de seguimiento y verificación de las peticiones que ingresan al aplicativo “SDQS” garantizando una respuesta clara, cálida, de fondo, coherente, concreta y oportuna dentro de los términos legales estipulados; gracias a esto se puede conocer detalladamente el estado de las mismas en tiempo real, como es el caso de este informe que relaciona aquellas que ingresaron desde el 01 de julio al 30 de septiembre del 2017, arrojando como resultado (4287) peticiones, de las cuales (4253) constituyen el **99%** atendidas oportunamente en los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, (“*Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”).

El restante de peticiones equivalente a 34, estuvieron contestadas por fuera de los términos o vencidas, este resultado se da por las siguientes razones: peticiones a cargo de cuerpos colegiados (Consejos de Proyecto Curricular, Facultad, Académico y Superior) los cuales se reúnen en el rango de ocho (8) a quince (15) días, y otras ocasiones cada (30 días), falta de observancia de los términos por parte de algunas dependencias, ello hace que no se evidencie la respuesta consolidada del usuario Atención al Ciudadanía, que realiza un seguimiento preciso de las peticiones.

De otro lado, el vencimiento de las peticiones se encuentra asociado al tiempo que tarda en brindar respuesta la dependencia asignada, las que no se encuentran apegadas a los términos establecidos en la Resolución Rectoral 551 de 2012 y de los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las Respuestas, por lo que esta oficina (Defensor del Ciudadano) la reasigna al competente, para garantizar la respuesta dentro de los criterios de claridad, oportunidad y fondo.



## 1.2. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS

De las Cuatro Mil Doscientos Ochenta y Siete (4287) peticiones formuladas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se presenta en la siguiente tabla el consolidado general en los que se indica por tipología la de mayor demanda por los ciudadanos y comunidad universitaria para este tercer trimestre:

**Tabla 3. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, Tercer Trimestre 2017.**

| ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS    |            |             |             |                 |             |
|---|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| MES/ TIPOLOGÍA                            | JULIO      | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  | TOTAL TRIMESTRE | %           |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                  | 633        | 1938        | 1492        | 4063            | 95%         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 19         | 29          | 24          | 72              | 1,7%        |
| CONSULTA                                  | 30         | 7           | 10          | 47              | 1,10%       |
| QUEJA                                     | 11         | 17          | 15          | 43              | 1,00%       |
| RECLAMO                                   | 12         | 21          | 6           | 39              | 0,91%       |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 3          | 8           | 0           | 11              | 0,26%       |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 3          | 0           | 1           | 4               | 0,07%       |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 1          | 2           | 0           | 3               | 0,09%       |
| SUGERENCIA                                | 0          | 3           | 0           | 3               | 0,07%       |
| FELICITACIÓN                              | 0          | 1           | 1           | 2               | 0,05%       |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>                    | <b>712</b> | <b>2026</b> | <b>1549</b> | <b>4287</b>     | <b>100%</b> |

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

**Análisis Tabla 3.** De las 4284 peticiones recibidas el 95% fueron “solicitudes de información” que equivalen a 4063 peticiones; al realizar una comparación por meses a la tipología “solicitudes de información” vemos que en el mes de Agosto se recibieron 1938, es importante hacer énfasis que este incremento obedeció a que 516 peticionarios mostraron interés en los programas de pregrados y cursos de extensión que se ofertaran en la Sede de Bosa Porvenir. Además del Diplomado Pedagogía Pilar de Paz que se ofertó y dio inicio en el mes mencionado, donde se atendieron 68 solicitudes de información.

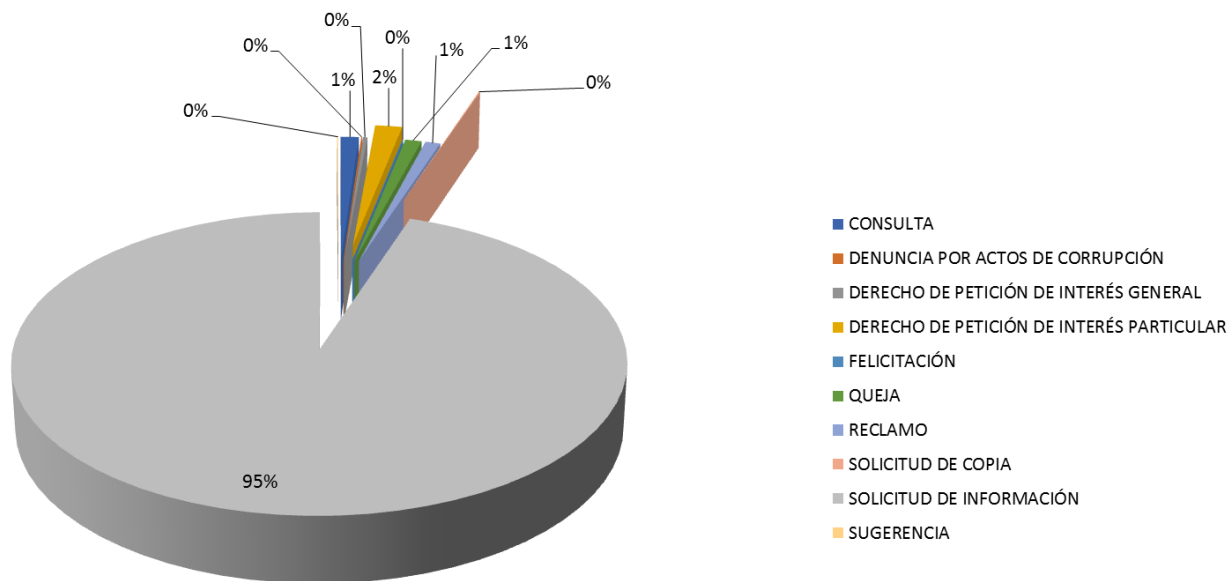


En este tercer trimestre se recibieron 72 derechos de petición de interés particular que corresponde al 1,7% del total de las acciones ciudadanas, lo que refleja que esta tipología es la segunda de mayor frecuencia.

Y en tercer lugar del periodo tenemos 47 Consultas, que corresponde al 1,1%, seguido de 43 quejas que corresponden al 1%, continuando con 39 reclamos, once (11) derechos de petición de interés general con un porcentaje del 0,26%, cuatro (4) solicitudes de copia y tres (3) Denuncias por presuntos actos de corrupción reflejan el 0.09%, con una menor participación están las tres (3) sugerencias que son el (0,07%) y por último dos (2) felicitaciones.

Figura 3. Peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante el tercer trimestre de 2017

### ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA TRIMESTRE III-2017



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

### 1.3. Tiempo de Gestión Promedio por Dependencia

En cuanto a la gestión realizada, el indicador de oportunidad en la atención de los requerimientos estableció un promedio de doce (12) días calendario por trámite,

|   |                                  |                 |             |                    |
|---|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|
| Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres<br>Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano | Fecha de aprobación: 20 /10/2017 | Página 13 de 47 | Versión: 01 | Informe de Gestión |
|---|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|



exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas en tiempo real, lo que permite observar la efectividad en la gestión por parte de la mayoría de las dependencias. En lo que respecta al cumplimiento de los términos establecidos por la ley, eficacia, eficiencia, respuestas oportunas, claras, de fondo, coherentes, etc., son valores que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano promulga en la labor de seguimiento realizado a los requerimientos ciudadanos y de la comunidad universitaria.

La OQRAC establece como indicador el tiempo de gestión de las peticiones por cada dependencia, toda vez que es una herramienta que permite consolidar la información necesaria para proyectar acciones de mejora al interior de la institución, estableciendo metas de reducción de tiempos de promedio de gestión.

**INDICADORES****Promedio días de Gestión <= 15 Días (Cumple)****Promedio días de Gestión > 15 Días (No Cumple)**

(Exceptuando Respuestas parciales Resolución 551 del 2012 Artículo 17. Parágrafo 2

**Tabla 5. Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.**

| <b>Etiquetas de fila</b>   | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Oficina de Atención a la Ciudadanía</b>                                   | 507                             | 3795                       |
| <b>Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano</b>                   | 398                             | 123                        |
| <b>Vicerrectoría Académica</b>   | 287                             | 72                         |
| <b>Doctorado Interinstitucional en Educación</b>                             | 170                             | 1                          |
| <b>IPAZUD</b>  | 130                             | 24                         |
| <b>Rectoría</b>  | 126                             | 44                         |
| <b>Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales</b> | 106                             | 7                          |
| <b>Ingeniería Eléctrica</b>  | 104                             | 11                         |
| <b>Oficina Asesora de Sistemas</b>   | 94                              | 27                         |
| <b>Sección Biblioteca</b>  | 88                              | 6                          |
| <b>Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil</b>               | 76                              | 5                          |
| <b>División de Recursos Humanos</b>  | 65                              | 9                          |
| <b>Defensor del Ciudadano</b>  | 55                              | 10                         |
| <b>Instituto de Lenguas - ILUD</b>   | 54                              | 10                         |
| <b>Decanatura Facultad de Medio Ambiente</b>                                 | 53                              | 6                          |
| <b>Secretaría Académica Facultad de Ingeniería</b>                           | 50                              | 7                          |
| <b>Decanatura Facultad de Ingeniería</b>                                     | 42                              | 4                          |



| <b>Etiquetas de fila</b>  | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación   | 41                              | 6                          |
| Artes Plásticas y Visuales  | 41                              | 2                          |
| Oficina Asesora Jurídica  | 40                              | 4                          |
| Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG   | 39                              | 2                          |
| Red de Datos UDNET  | 39                              | 6                          |
| Administración Deportiva  | 33                              | 4                          |
| Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones | 28                              | 3                          |
| Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos   | 26                              | 2                          |
| Artes Escénicas   | 24                              | 3                          |
| División de Recursos Físicos  | 23                              | 6                          |
| Oficina Asesora de Planeación y Control   | 22                              | 4                          |
| IDEXUD  | 21                              | 2                          |
| Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos  | 21                              | 2                          |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB   | 19                              | 1                          |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera   | 18                              | 1                          |
| Artes Musicales   | 18                              | 5                          |
| Egresados   | 15                              | 1                          |
| Licenciatura en Pedagogía Infantil  | 13                              | 1                          |
| Arte Danzario   | 13                              | 3                          |
| Licenciatura en Química   | 12                              | 3                          |
| Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios   | 12                              | 4                          |
| Administración Ambiental  | 11                              | 1                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI                                  | 11                              | 2                          |
| Centro de Bienestar Institucional   | 10                              | 13                         |
| Decanatura Facultad Tecnológica   | 9                               | 5                          |
| Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática                               | 9                               | 2                          |
| Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control                            | 8                               | 2                          |
| Especialización en Ingeniería de Software   | 7                               | 1                          |
| Ingeniería Ambiental  | 7                               | 1                          |
| Ingeniería Sanitaria  | 5                               | 1                          |
| Ingeniería Electrónica  | 5                               | 2                          |
| Tecnología en Saneamiento Ambiental   | 5                               | 1                          |
| Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en  | 4                               | 1                          |



| <b>Etiquetas de fila</b>  | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| <b>el Trabajo</b>   |                                 |                            |
| Tecnología Industrial e Ingeniera de Producción   | 4                               | 2                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA  | 3                               | 1                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS  | 3                               | 2                          |
| Ingeniería Industrial   | 3                               | 2                          |
| Unidad de extensión Facultad Tecnológica  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Educación en Tecnología   | 2                               | 1                          |
| Posgrados Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales  | 2                               | 1                          |
| Tecnología en Topografía  | 2                               | 3                          |
| PlanEstIC-UD  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés  | 2                               | 2                          |
| Secretaría General  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Comunicación-Educación  | 2                               | 2                          |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica   | 1                               | 2                          |
| Especialización en Teleinformática/<br>Especialización en Telecomunicaciones Móviles/<br>Especialización en avalúos | 1                               | 1                          |
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación   | 1                               | 1                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana / LEBEHLC                           | 0                               | 1                          |
| División de Recursos Financieros  | 0                               | 1                          |
| Ingeniería de Sistemas  | 0                               | 2                          |
| Ingeniería Forestal   | 0                               | 1                          |
| Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería  | 0                               | 1                          |
| <b>Total general</b>  | <b>3046</b>                     | <b>4287</b>                |

; este reporte es netamente informativo y estadístico dado que se tiene en cuenta variables como tipología, asunto, tiempo que tarda en reunirse el cuerpo colegiado o funcionario para tomar decisión, etc., este informe sólo analiza de las peticiones sin que se llegue a emitir juicio alguno contra una u otra Dependencia de la Universidad.

**Tabla 5.** Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.

| <b>Etiquetas de fila</b>                         | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Oficina de Atención a la Ciudadanía</b>       | 507                             | 3795                       |
| <b>Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al</b> | 398                             | 123                        |





| <b>Etiquetas de fila</b>  | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Ciudadano</b>  |                                 |                            |
| Vicerrectoría Académica   | 287                             | 72                         |
| Doctorado Interinstitucional en Educación   | 170                             | 1                          |
| <b>IPAZUD</b>   | 130                             | 24                         |
| Rectoría  | 126                             | 44                         |
| Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales                           | 106                             | 7                          |
| Ingeniería Eléctrica  | 104                             | 11                         |
| Oficina Asesora de Sistemas   | 94                              | 27                         |
| Sección Biblioteca  | 88                              | 6                          |
| Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil   | 76                              | 5                          |
| División de Recursos Humanos  | 65                              | 9                          |
| Defensor del Ciudadano  | 55                              | 10                         |
| Instituto de Lenguas - ILUD   | 54                              | 10                         |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente   | 53                              | 6                          |
| Secretaría Académica Facultad de Ingeniería   | 50                              | 7                          |
| Decanatura Facultad de Ingeniería   | 42                              | 4                          |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación   | 41                              | 6                          |
| Artes Plásticas y Visuales  | 41                              | 2                          |
| Oficina Asesora Jurídica  | 40                              | 4                          |
| Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG   | 39                              | 2                          |
| Red de Datos UDNET  | 39                              | 6                          |
| Administración Deportiva  | 33                              | 4                          |
| Maestría en Ingeniería Industrial y Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones | 28                              | 3                          |
| Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos   | 26                              | 2                          |
| Artes Escénicas   | 24                              | 3                          |
| División de Recursos Físicos  | 23                              | 6                          |
| Oficina Asesora de Planeación y Control   | 22                              | 4                          |
| <b>IDEXUD</b>   | 21                              | 2                          |
| Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos  | 21                              | 2                          |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB   | 19                              | 1                          |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera   | 18                              | 1                          |
| Artes Musicales   | 18                              | 5                          |
| <b>Egresados</b>  | 15                              | 1                          |



| <b>Etiquetas de fila</b>  | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| Licenciatura en Pedagogía Infantil  | 13                              | 1                          |
| Arte Danzario   | 13                              | 3                          |
| Licenciatura en Química   | 12                              | 3                          |
| Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios   | 12                              | 4                          |
| Administración Ambiental  | 11                              | 1                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI  | 11                              | 2                          |
| Centro de Bienestar Institucional   | 10                              | 13                         |
| Decanatura Facultad Tecnológica   | 9                               | 5                          |
| Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática   | 9                               | 2                          |
| Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control  | 8                               | 2                          |
| Especialización en Ingeniería de Software   | 7                               | 1                          |
| Ingeniería Ambiental  | 7                               | 1                          |
| Ingeniería Sanitaria  | 5                               | 1                          |
| Ingeniería Electrónica  | 5                               | 2                          |
| Tecnología en Saneamiento Ambiental   | 5                               | 1                          |
| Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo   | 4                               | 1                          |
| Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción  | 4                               | 2                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA  | 3                               | 1                          |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS  | 3                               | 2                          |
| Ingeniería Industrial   | 3                               | 2                          |
| Unidad de extensión Facultad Tecnológica  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Educación en Tecnología   | 2                               | 1                          |
| Posgrados Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales  | 2                               | 1                          |
| Tecnología en Topografía  | 2                               | 3                          |
| PlanEstIC-UD  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés  | 2                               | 2                          |
| Secretaría General  | 2                               | 1                          |
| Maestría en Comunicación-Educación  | 2                               | 2                          |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica   | 1                               | 2                          |
| Especialización en Teleinformática/<br>Especialización en Telecomunicaciones Móviles/<br>Especialización en avalúos | 1                               | 1                          |



| <b>Etiquetas de fila</b>   | <b>Días Promedio de Gestión</b> | <b>Total de Peticiones</b> |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación</b>                                     | 1                               | 1                          |
| <b>Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana / LEBEHLC</b> | 0                               | 1                          |
| <b>División de Recursos Financieros</b>  | 0                               | 1                          |
| <b>Ingeniería de Sistemas</b>  | 0                               | 2                          |
| <b>Ingeniería Forestal</b>   | 0                               | 1                          |
| <b>Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería</b>  | 0                               | 1                          |
| <b>Total general</b>   | <b>3046</b>                     | <b>4287</b>                |

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

Esta estadística también muestra que de las 4287 peticiones fueron parametrizados y solucionados por setenta (70) dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

El seguimiento y verificación de la OQRAC a todas las dependencias es permanente con el fin de prever respuestas fuera del límite legal establecido, esto es 15 días hábiles. A continuación se muestra un ejemplo de relación entre Peticiones atendidas y el Promedio de los días para solucionarlas.

A continuación resaltamos las dependencias que dieron respuesta en el término de un (1) día a sus peticiones (Secretaría Académica Facultad Tecnológica, Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles/ Especialización en avalúos, Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación, Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana / LEBEHLC, División de Recursos Financieros, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Forestal, Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería), cumpliendo con los criterios de coherencia, calidez, calidez y oportunidad, sino que brindaron al accionante una atención de calidad y eficacia, hecho que impacta sobre las estadísticas de promedio de gestión positiva la gestión de la Entidad.

**Promedios días de gestión negativos por dependencia:****Tabla 6.** Tiempo promedio de gestión de peticiones negativos por dependencia.

| Etiquetas de fila                                       | Suma de Días Gestión | Cuenta de Numero petición |
|---|----------------------|---------------------------|
| Doctorado Interinstitucional en Educación               | 170                  | 1                         |
| Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG                   | 39                   | 2                         |
| IDEXUD  | 21                   | 2                         |
| Artes Plásticas y Visuales                              | 41                   | 2                         |
| Tecnología en Gestión Ambiental y Servicios Públicos    | 21                   | 2                         |
| Tecnología en Mecánica e Ingeniería Mecánica Por Ciclos | 26                   | 2                         |
| <b>Total general</b>                                    | <b>3046</b>          | <b>4287</b>               |

Esta Dependencia tardo un promedio de 170 días para solucionar una petición de su

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La Oficina en su calidad de administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, está facultada para realizar el seguimiento de las peticiones radicadas en la Universidad, en aras de dar cumplimiento a los términos legales (15 días hábiles) establecidos en el Capítulo III de la Resolución de Rectoría No. 551 del 17 de septiembre de 2012.

**Canales de Atención Propios de la UDFJC.**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, tiene a disposición de la comunidad universitaria y ciudadanía en general canales de atención para el acceso a la información presencial, virtual y telefónica, con el fin de brindar al ciudadano información oportuna, dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto, a través de los puntos ya consolidados; estos servicios se prestan a través de los siguientes puntos:

| Canal               | Mecanismo               | Ubicación  | Horario de Atención                                      |
|---------------------|-------------------------|--|--|
| Atención Presencial | Atención presencial     | Sede Central – Torre Adiva.<br>Cra. 7 No. 40 B – 53 Piso 4                     | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |
|                     |                         | Facultad Tecnológica<br>Calle 68D Bis A Sur N° 49F-70<br>Piso 1 Bloque 13      |  |
|                     |                         | Facultad de Ciencias y Educación<br>Carrera 3 No.26A-40 Macarena A<br>Módulo 1 |  |
|                     |                         | SuperCade CAD<br>Carrera 30 # 25 - 90 (Módulo A-024)<br>Teusaquillo            |  |
| Atención Telefónica | Línea Gratuita Nacional | 018000914410   | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |



| Canal                                       | Mecanismo               | Ubicación  | Horario de Atención   |
|---|-------------------------|--|---|
|   | Línea fija Bogotá, D.C. | 3239300 Ext. 1420/1421/5026  |   |
|   | SuperCade CAD           | 3509812  |   |
|   | Cade Candelaria         | 7181354  |   |
| Virtual                                     | Página web              | www.udistrital.edu.co<br>   | El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de los días hábiles |
|   | Correo Electrónico      | <a href="mailto:reclamos@udistrital.edu.co">reclamos@udistrital.edu.co</a><br><a href="mailto:atencion@udistrital.edu.co">atencion@udistrital.edu.co</a>   |   |
|   | SDQS                    | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<br><a href="http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login">http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login</a><br> |   |
| Buzón de Sugerencias                        | Buzón de Sugerencias    | Facultad de Ingeniería<br>Carrera 8 # 40-62 Piso 6 Edificio Sabio<br>Caldas  | De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.   |
|   |                         | Facultad de Ciencias y Educación<br>(Macarena A y B)<br>Carrera 3 No. 26A - 40   |   |
|   |                         | Facultad Tecnológica<br>Cl. 68D Bis A Sur N° 49F - 70 - Bloque 1   |   |
|   |                         | Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales<br>Carrera 5 Este No 15-82  |   |
|   |                         | Facultad de Artes –ASAB<br>Carrera 13 No. 14 - 69  |   |
|   |                         | Postgrado Facultad de Ciencias y Educación<br>Calle 64 A No 30-05 -  |   |
|   |                         | Sede Biblioteca Central<br>Carrera 32 No. 12 - 70 - Cafetería<br>Galería Aduanilla de Paiba  |   |
| Sede Central<br>Cra. 7 No. 40 B-53 Piso 1°. |                         |  |   |

### Acciones Ciudadanas por Canal

Las distintas acciones ciudadanas recibidas y tramitadas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ingresaron mediante los distintos canales de atención (Presencial, Telefónica, Herramientas Web, Buzón), pero el canal presencial es el de mayor afluencia con un 83,72% de participación que equivale a 3572 atenciones brindadas, distribuidas en orden de interés así: La Oficina principal con un 2,71%, Cade Candelaria con un 14,42%, Super CADE con un 11,73%, Cade Móvil-ferias de servicio con un 7,04%, Facultad Tecnológica con un 2,5% y Facultad de Ciencias y Educación con un 7,3%; Ferias de Colegio con un 38%. De otro lado las herramientas web han ido en aumento considerando los porcentajes arrojados: correo electrónico con un 8,61% y aplicativo SDQS con un 3,76% con un total de 12,4% de participación, que equivale a (530) peticiones, lo que demuestra que el uso de tecnologías y herramientas virtuales mejoraron entre la ciudadanía y la Universidad.

**Tabla 7. Peticiones recibidas por canal de atención**

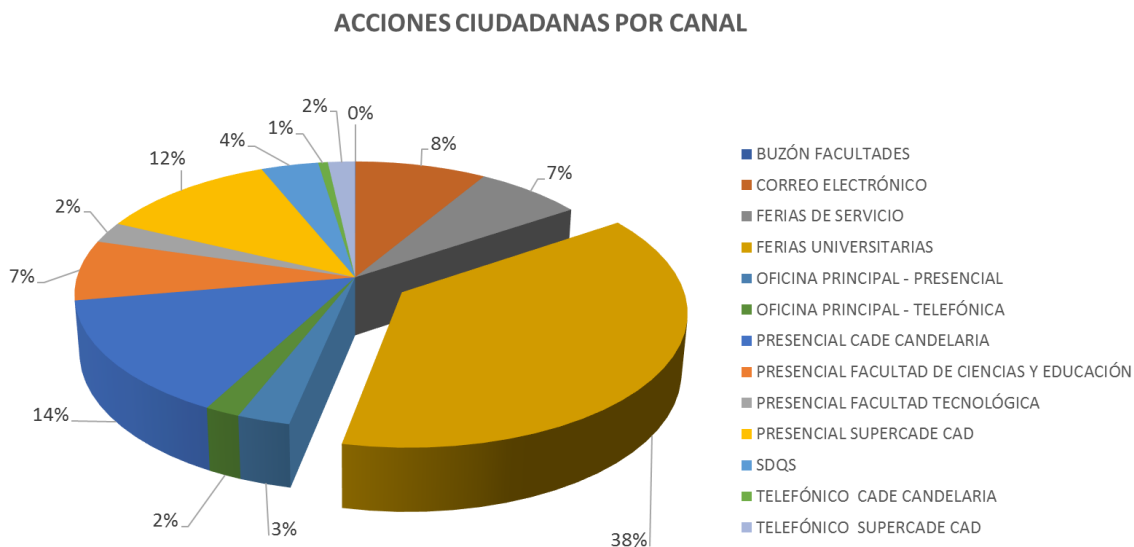
| ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL               |            |             |             |                 |               |
|---|------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| MES/CANAL                                   | JULIO      | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  | TOTAL TRIMESTRE | %             |
| FERIAS UNIVERSITARIAS                       | 0          | 813         | 801         | 1614            | 38%           |
| PRESENCIAL CADE CANDELARIA                  | 227        | 189         | 202         | 618             | 14,42%        |
| PRESENCIAL SUPERCADDE CAD                   | 158        | 190         | 155         | 503             | 11,73%        |
| CORREO ELECTRÓNICO                          | 70         | 238         | 61          | 369             | 8,61%         |
| PRESENCIAL FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN | 0          | 168         | 146         | 314             | 7,32%         |
| FERIAS DE SERVICIO                          | 91         | 181         | 30          | 302             | 7,04%         |
| SDQS  | 60         | 65          | 36          | 161             | 3,76%         |
| OFICINA PRINCIPAL – PRESENCIAL              | 35         | 45          | 36          | 116             | 2,71%         |
| PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA             | 0          | 89          | 20          | 109             | 2,54%         |
| OFICINA PRINCIPAL – TELEFÓNICA              | 28         | 15          | 34          | 77              | 1,80%         |
| TELEFÓNICO SUPERCADDE CAD                   | 27         | 25          | 24          | 76              | 1,77%         |
| TELEFÓNICO CADE CANDELARIA                  | 16         | 7           | 4           | 27              | 0,63%         |
| BUZÓN FACULTADES                            | 0          | 1           | 0           | 1               | 0,02%         |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>                      | <b>712</b> | <b>2026</b> | <b>1549</b> | <b>4287</b>     | <b>100,0%</b> |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De igual manera mediante el canal telefónico en los diferentes puntos de atención se registraron ciento ochenta (180) peticiones que representa el 4,2 % distribuidos de la siguiente manera: Telefónico Oficina principal con 1,80 %, telefónico CADE CANDELARIA 0,63%, telefónico SUPER CADE 1,77%, telefónico Facultad Tecnológica 2,54%; y por último el 0,02% de participación son los Buzones dispuestos en las distintas Facultades de la Universidad con una (1) petición.



Figura 4. Acciones Ciudadanas por Canal



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

**CIFRAS: Datos con Mayor Participación por Punto de Atención.**

**Ferias Universitarias (Presencial):** Con (1916) peticiones que representan el **38%**.

**Cade Candelaria (Presencial):** Con (645) peticiones que representan el **14,42%**.

**Súper Cade-CAD (Presencial):** Con (579) peticiones que representan el **11,43%**.

La participación cuantitativa por puntos de atención y canal está representada de la siguiente manera:

**Tabla 8. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención**

| TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCION |       |        |            |                 |       |
|--|-------|--------|------------|-----------------|-------|
| MES/ PUNTO DE ATENCIÓN                             | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | %     |
| FERIAS Y EVENTOS                                   | 91    | 994    | 831        | 1916            | 44,7% |
| CADE CANDELARIA                                    | 243   | 196    | 206        | 645             | 15,0% |
| SUPERCADE CAD                                      | 185   | 215    | 179        | 579             | 13,5% |
| HERRAMIENTAS WEB                                   | 130   | 303    | 97         | 530             | 12,4% |

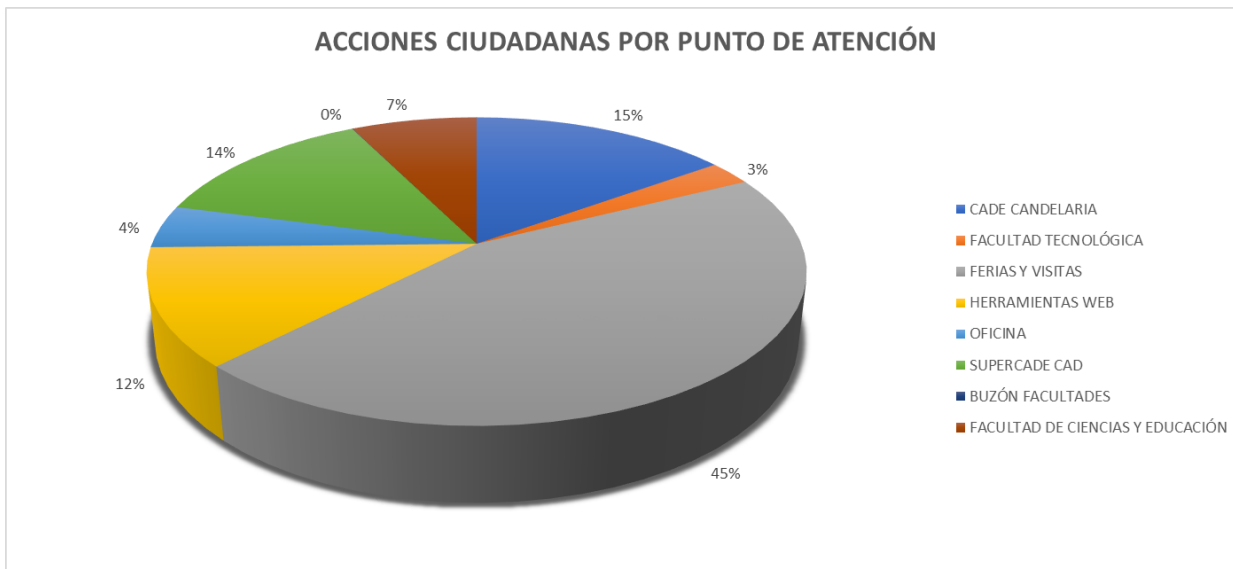


| TOTAL DE ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN |       |        |            |                 |        |
|--|-------|--------|------------|-----------------|--------|
| MES/ PUNTO DE ATENCIÓN                             | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | %      |
| FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN                   | 0     | 168    | 146        | 314             | 7,3%   |
| OFICINA PRINCIPAL                                  | 63    | 60     | 70         | 193             | 4,5%   |
| FACULTAD TECNOLÓGICA                               | g0    | 89     | 20         | 109             | 2,5%   |
| BUZÓN FACULTADES                                   | 0     | 1      | 0          | 1               | 0,02%  |
| TOTAL TRIMESTRE                                    | 712   | 2026   | 1549       | 4287            | 100,0% |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Análisis: En las cifras mencionadas anteriormente podemos concluir que el canal de atención presencial es el de mayor impacto, por la participación de la Universidad Distrital a través del equipo de la Oficina de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano en ferias universitarias con un 44,7% relacionadas a solicitudes de Información, seguido de los puntos de atención Red CADE (Cade Candelaria y Súper CADE CAD) con un 18,5%.

Figura 5. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

CIFRAS: Datos con menor Participación por punto de Atención.

- El 12,4%, que equivale a (530) peticiones fueron recibidas a través del aplicativo Distrital –SDQS- y el correo electrónico.





- El **7,3%**, que equivale a (314) Peticiones fueron recibidas en la Ciencias y Educación.
- El **4,5%** con (193) peticiones fueron recibidas en la OQRAC dispuestas en la Sede Administrativa piso 4.
- El **2,5%**, equivalente a (109) Peticiones fueron recibidas de manera presencial en la Facultad Tecnológica.
- El **0.03 %** una (1) petición que fue recibidas a través de los buzones dispuestos en las distintas Facultades.

Por tipología la petición más elevada por los ciudadanos con más frecuencia son las “**Solicitudes de Información**”, por este motivo se procede a especificar por punto de Atención la cantidad recibida durante el tercer trimestre (Ver Tabla 8).

**Tabla 9. Solicitudes de Información Por Punto de Atención.**

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN |            |             |             |                 |             |
|--|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| MES/ SOLICITUD DE INFORMACIÓN                    | JULIO      | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  | TOTAL TRIMESTRE | %           |
| FERIAS UNIVERSITARIAS                            | 0          | 813         | 801         | 1614            | 39,7%       |
| PRESENCIAL CADE CANDELARIA                       | 227        | 188         | 202         | 617             | 15,2%       |
| PRESENCIAL SUPERCAD CAD                          | 158        | 190         | 154         | 502             | 12,4%       |
| PRESENCIAL FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN      | 0          | 168         | 146         | 314             | 7,7%        |
| CORREO ELECTRÓNICO                               | 44         | 215         | 43          | 302             | 7,4%        |
| FERIAS DE SERVICIO                               | 91         | 181         | 30          | 302             | 7,4%        |
| PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA                  | 0          | 89          | 20          | 109             | 2,7%        |
| OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL                   | 32         | 34          | 28          | 94              | 2,3%        |
| TELEFÓNICO SUPERCAD CAD                          | 27         | 25          | 24          | 76              | 1,9%        |
| OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA                   | 27         | 14          | 33          | 74              | 1,8%        |
| SDQS   | 11         | 14          | 7           | 32              | 0,8%        |
| TELEFÓNICO CADE CANDELARIA                       | 16         | 7           | 4           | 27              | 0,7%        |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>                           | <b>633</b> | <b>1938</b> | <b>1492</b> | <b>4063</b>     | <b>100%</b> |

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

**Análisis Tabla 9.** De las 4287 peticiones recibidas durante el tercer trimestre del presente año, 4063 peticiones o sea el 95% son “**solicitudes de información**” lo que demuestra con claridad que siguen liderando las tipologías de Acciones Ciudadanas.



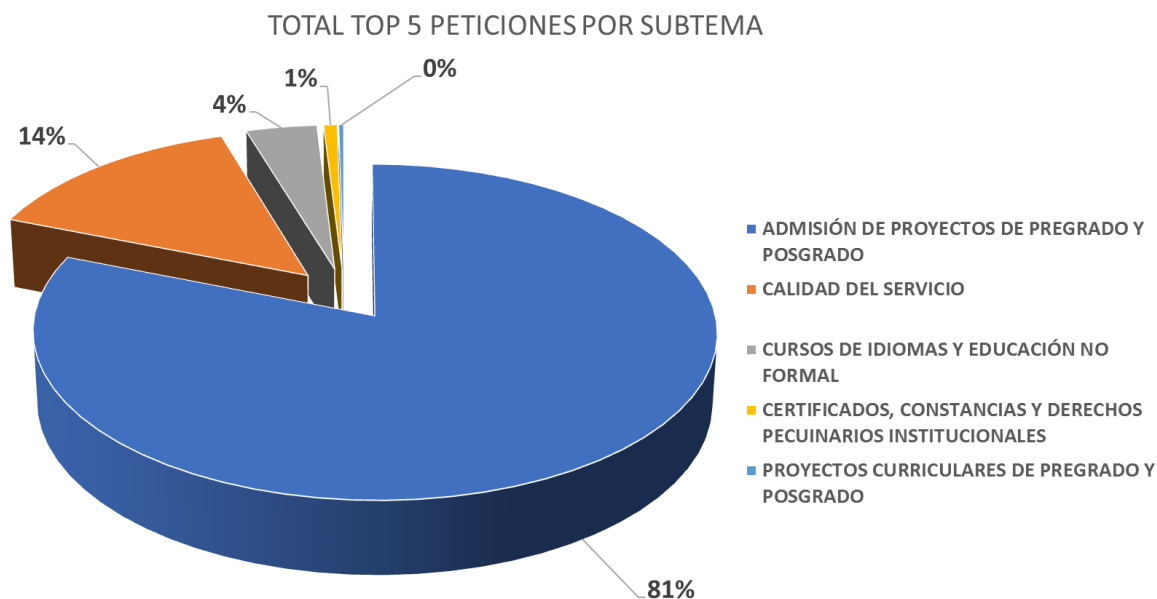
En su mayoría se tramitaron solicitudes de información relacionadas con interés de la ciudadanía en ingresar a la Universidad en calidad de alumnos en proyectos de pregrado posgrado, cursos de idiomas y educación no formal, y otros servicios como: certificados, constancias y derechos pecuniarios, inscripción, adición, homologación y cancelación de asignaturas, proyectos curriculares de pregrado y posgrado, calidad del servicio, fallas tecnológicas de red y conectividad: pwi, cóndor, correo institucional, sistema eléctrico, modalidades de grado: criterios mínimos de aplicación, conflicto entre actores, aplazamiento o cancelación de semestre, bienestar institucional: apoyo alimentario, reliquidación de matrícula, servicio de salud, etc.

Es importante anotar que las solicitudes de información son más frecuentes de manera presencial en el SUPERCADDE CAD con un 15,2%, equivalente a (502), seguidas de un 7,7% que representa (314) solicitudes recibida en la facultad de Ciencias y Educación, además por medio del correo electrónico se recibieron (302) con un 7,4%, al igual que las ferias de servicio con un 7,4% de participación, equivalente a (302) solicitudes, mientras que la Facultad Tecnológica tiene un 2,7% de participación con (109) solicitudes de información de manera presencial, y en la Oficina principal se atendieron (94) solicitudes de información, que representan un 2,3%.

La línea telefónica sigue siendo un apoyo básico para la atención a la ciudadanía, en la medida en que el usuario encuentra un medio ágil para obtener información sobre los servicios de la Universidad y los procesos que son de interés general; a continuación se muestra el comportamiento de este canal por puntos de atención así: SUPERCADDE CAD con un 1.9% equivalente a setenta y seis (76) solicitudes, en la Oficina principal con un 1,8% con setenta y cuatro (74) y en CADE CANDELARIA 0,7% con un equivalente a veintisiete (27). Finalmente un 0,8% que representan treinta y dos (32) solicitudes de información mediante el aplicativo SDQS.

**Peticiones por Subtemas:** Los subtemas más recurrentes para el tercer trimestre son los siguientes: En primer lugar se encuentra el proceso de admisiones de pregrado y posgrado que alcanza el 81%, seguido de calidad del servicio con un 14%, los cursos de idiomas y educación no formal se encuentran en el tercer puesto con 4%, las Certificaciones, constancias y Derechos Pecuniarios con un 1% situándose en el cuarto puesto y de quinto lugar los proyectos curriculares de pregrado y posgrado con el 0.2%, todos estos 5 subtemas suman un porcentaje del 95% sobre el 100%.

**Figura 6. Top 5 de peticiones por subtema.**



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Los temas menos recurrentes para este tercer trimestre que representa el 5% restante corresponde a: Convenios interadministrativos, interinstitucionales y de cooperación, inscripción, adición, homologación y cancelación de asignaturas, inconformidades con evaluaciones y notas, reingresos y transferencias, acoso (laboral, estudiantil y sexual), bienestar institucional: apoyo alimentario, reliquidación de matrícula, servicio de salud, entre otros.

**Tabla 10. Acciones Ciudadanas por Subtema.**

| ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)   |       |        |            |                 |
|---|-------|--------|------------|-----------------|
| MES/ TEMAS ACCIONES CIUDADANOS  | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE |
| ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO  | 494   | 1534   | 1266       | 3294            |
| CALIDAD DEL SERVICIO  | 64    | 312    | 206        | 582             |
| CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL   | 31    | 86     | 36         | 153             |
| FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD: PWI, CONDOR, CORREO INSTITUCIONAL, SISTEMA ELECTRICO | 12    | 31     | 11         | 54              |
| MODALIDADES DE GRADO: CRITERIOS MINIMOS DE APLICACIÓN, CONFLICTO ENTRE ACTORES.                 | 43    | 1      | 0          | 44              |
| CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES                                | 8     | 10     | 11         | 29              |
| INSCRIPCIÓN, ADICIÓN, HOMOLOGACIÓN Y CANCELACIÓN DE ASIGNATURAS                                 | 9     | 14     | 4          | 27              |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL: APOYO ALIMENTARIO, RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA, SERVICIO DE SALUD       | 9     | 5      | 5          | 19              |

Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres  
 Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Fecha de aprobación: 20 /10/2017

Página 27 de 47

Versión: 01

Informe de Gestión



| ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)                                   |            |             |             |                 |
|---|------------|-------------|-------------|-----------------|
| MES/ TEMAS ACCIONES CIUDADANOS  | JULIO      | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  | TOTAL TRIMESTRE |
| MATRÍCULA DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO                           | 15         | 1           | 0           | 16              |
| PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO                           | 6          | 5           | 0           | 11              |
| REINGRESOS Y TRANSFERENCIAS   | 2          | 5           | 3           | 10              |
| CONTRATACIÓN DE PERSONAL  | 3          | 4           | 1           | 8               |
| INCONFORMIDADES CON EVALUACIONES Y NOTAS                                | 4          | 3           | 0           | 7               |
| ADECUACIONES Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS FÍSICOS                       | 0          | 4           | 2           | 6               |
| TEMAS FINANCIEROS: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, PAGOS, PAA                   | 2          | 3           | 0           | 5               |
| APLAZAMIENTO O CANCELACIÓN DE SEMESTRE                                  | 0          | 5           | 0           | 5               |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA   | 3          | 1           | 0           | 4               |
| AGRESIÓN (FÍSICA Y PSICOLOGICA)   | 1          | 1           | 1           | 3               |
| INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO                         | 3          | 0           | 0           | 3               |
| PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIRTUAL | 1          | 1           | 0           | 2               |
| CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS ACUERDO 03 DE 2015                      | 0          | 0           | 1           | 1               |
| APOYO ECONOMICO EVENTOS ACADEMICOS, LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL     | 1          | 0           | 0           | 1               |
| ACOSO (LABORAL, ESTUDIANTIL Y SEXUAL)                                   | 1          | 0           | 0           | 1               |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO                                       | 0          | 0           | 1           | 1               |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS, INTERINSTITUCIONALES Y DE COOPERACIÓN   | 0          | 0           | 1           | 1               |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>  | <b>712</b> | <b>2026</b> | <b>1549</b> | <b>4287</b>     |

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

## 2. Puntos de Atención Red CADE

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, comprometida en mejorar el acercamiento de los ciudadanos con la Institución celebró el Convenio Interadministrativo No. 4220000-517-2017 con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo propósito es continuar haciendo presencia en los puntos de atención de la Red CADE (Súper CADE CAD, CADE Candelaria y CADE MOVIL).

Para el tercer trimestre del año 2017 en la Red CADE (Súper CADE CAD y CADE Candelaria) las atenciones tanto presenciales como telefónicas estuvieron representadas de la siguiente manera:

CADE Candelaria con 645 atenciones entre presenciales y telefónicas equivalen al 53% de participación en este trimestre, y en el Súper Cade CAD se atendieron 579



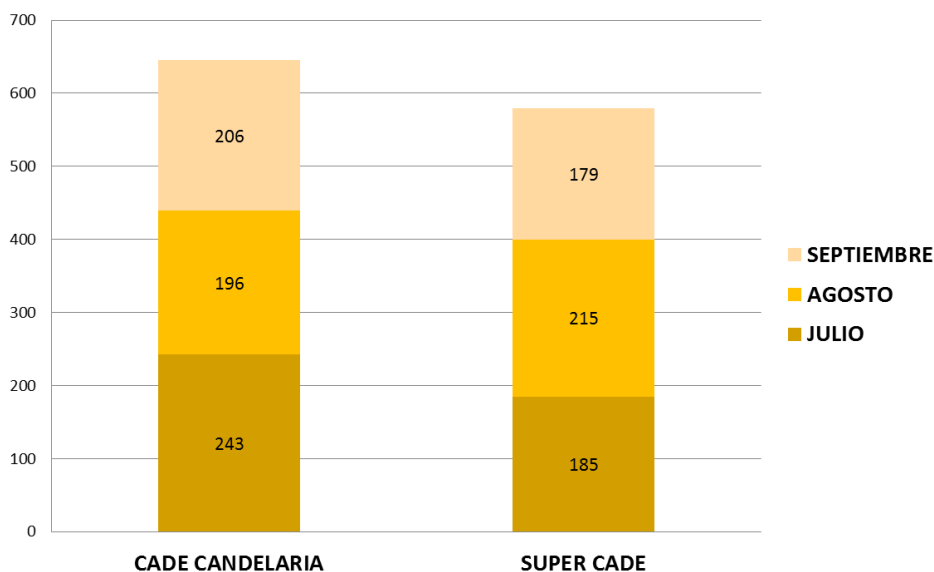
ciudadanos con un porcentaje de participación del 47%. (Tabla 11 y 7); En resumen, cada uno de los puntos de la Red Cade ha incrementado las atenciones para el presente trimestre haciendo más visible la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a la ciudadanía.

Tabla 11. Atenciones Red CADE

| ATENCIONES RED CADE    |            |            |            |               |             |
|------------------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|
| Punto de Atención CADE | JULIO      | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | Total general | %           |
| CADE CANDELARIA        | 243        | 196        | 206        | 645           | 53%         |
| SUPER CADE             | 185        | 215        | 179        | 579           | 47%         |
| <b>Total general</b>   | <b>428</b> | <b>411</b> | <b>385</b> | <b>1224</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Figura 7. Atención Red CADE



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención de la Red CADE, se brinda información y se orienta de manera personalizada al ciudadano a través de los distintos canales de Atención dispuestos (presencial – telefónico) sobre los servicios, trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De acuerdo a la gráfica anterior (ver figura 9.) se muestran los resultados en los puntos de atención de la Red CADE, obteniendo que el mes donde se recibieron más peticiones



fue Julio con (243) peticiones resueltas en el CADE CANDELARIA; a su vez es el punto de atención de todo el trimestre que obtuvo la mayor cantidad de atenciones con un 53%, a diferencia del 43% que obtuvo el SUPER CADE.

El canal telefónico en los puntos de atención en la Red CADE, se recibieron un total de ciento tres (103) llamadas, el mes en el cual se recibieron más peticiones fue Julio con (27) peticiones resueltas en el Super CADE CAD; siendo el punto de atención que obtuvo la mayor cantidad de atenciones con un 74%, a diferencia del 26% que obtuvo el Cade candelaria.

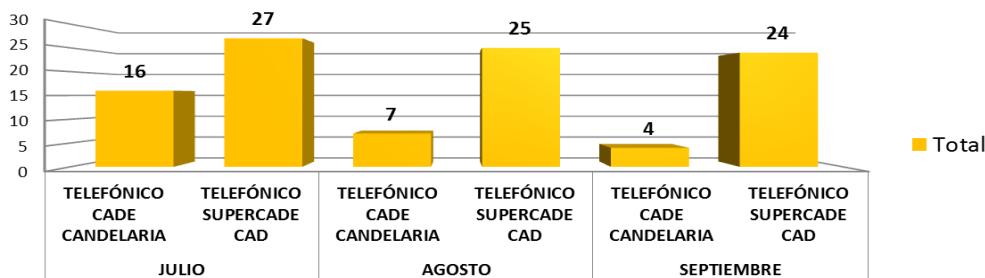
Tabla 12. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE.

| ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE |       |        |            |                 |      |
|---------------------------------------|-------|--------|------------|-----------------|------|
| PUNTO / MES                           | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | %    |
| TELFÓNICO SUPERCADDE CAD              | 27    | 25     | 24         | 76              | 74%  |
| TELFÓNICO CADE CANDELARIA             | 16    | 7      | 4          | 27              | 26%  |
| TOTAL TRIMESTRE                       | 43    | 32     | 28         | 103             | 100% |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Figura 8. Atención Línea Telefónica Red CADE

ATENCIONES TELEFÓNICAS RED-CADE



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



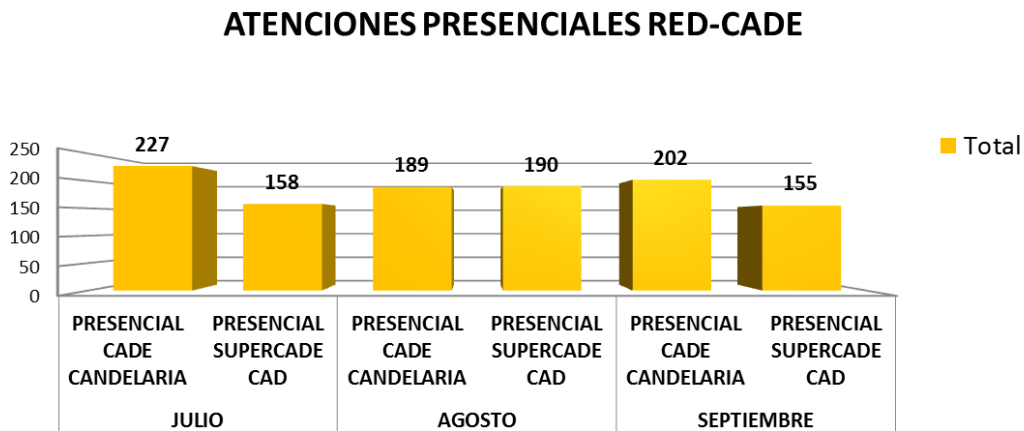
En los puntos de la Red CADE se evidencia un incremento de atenciones a través del canal presencial, recibiendo un total de 1.121 peticiones (Ver Tabla 12), de las cuales a 618 peticiones se le brindó una respuesta en el CADE Candelaria, lo que corresponden al 55% del total de peticiones, mientras que el 45% restante representadas en 503 peticiones se atendieron en el Super CADE CAD; constituyéndose julio en el mes donde se recibieron la mayor cantidad de atenciones presenciales con 385 que representan el 34%. (Ver Figura ).

Tabla 13. Atenciones Presenciales- Red CADE

| ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE |       |        |            |                 |      |
|-----------------------------------|-------|--------|------------|-----------------|------|
| PUNTO / MES                       | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | %    |
| PRESENCIAL CADE CANDELARIA        | 227   | 189    | 202        | 618             | 55%  |
| PRESENCIAL SUPERCAD CAD           | 158   | 190    | 155        | 503             | 45%  |
| TOTAL TRIMESTRE                   | 385   | 379    | 357        | 1121            | 100% |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Figura 9. Atenciones Presenciales Red CADE



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 3. Comparativo acciones ciudadanas tercer trimestre años 2016 - 2017

A continuación se muestra la comparación de las peticiones recibidas y gestionadas en los años 2016 y 2017 respectivamente, donde se puede observar que el incremento de las peticiones en el tercer trimestre de 2017 fue 112%, teniendo en cuenta que en el año 2016, en el mismo trimestre se atendieron 3.513 peticiones, frente a (4287) peticiones registradas en el trimestre III del año 2017. (Tabla 13 y Figura 12)

Tabla 14 Comparación Tercer Trimestre 2016 vs 2017

| PERIODO            | TOTAL | %    |
|--------------------|-------|------|
| Trimestre III-2016 | 3513  | 100% |
| Trimestre III-2017 | 4287  | 122% |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

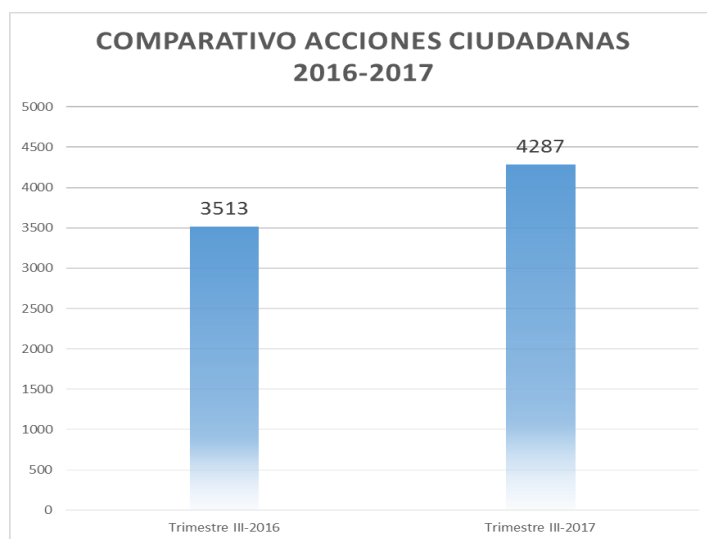


Figura 10 Comparativo de Acciones Ciudadanas tercer trimestre año 2016 vs 2017

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 4. Participación en ferias universitarias y ferias de servicio

|   |                                  |                 |             |                    |
|---|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|
| Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres<br>Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano | Fecha de aprobación: 20 /10/2017 | Página 32 de 47 | Versión: 01 | Informe de Gestión |
|---|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|





La OQRAC participó activamente en 19 ferias universitarias y 26 ferias de servicio Super CADE Móvil organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en donde se brindó información a la ciudadanía sobre los proyectos curriculares de pregrado y postgrado que oferta la Universidad, esta labor se hace a través de charlas en donde se orienta a la ciudadanía sobre el proceso de admisión, (fechas de inscripción, requisitos) además se invita a la ciudadanía a interactuar con la Universidad a través de la página [www.udistrital.edu.co](http://www.udistrital.edu.co) (Ver Tabla 15

a continuación se muestra en la Tabla 14, que el 84% de las peticiones fueron atendidas en ferias Universitarias con un total de 1.614 peticiones relacionadas a “**solicitud de Información**”, a diferencia de las Ferias de Servicio que representan el 16% con un total de (302) peticiones.

**Tabla 15.** Consolidado de Ferias y Eventos vigencia tercer semestre 2017

| ATENCIONES FERIAS DE SERVICIOS, FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS |           |            |            |                 |             |
|---|-----------|------------|------------|-----------------|-------------|
| FERIAS Y EVENTOS  | JULIO     | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | %           |
| FERIAS UNIVERSITARIAS   | 0         | 813        | 801        | 1614            | 84%         |
| FERIAS DE SERVICIO  | 91        | 181        | 30         | 302             | 16%         |
| <b>TOTAL TRIMESTRE</b>  | <b>91</b> | <b>994</b> | <b>831</b> | <b>1916</b>     | <b>100%</b> |

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

Dentro de estos eventos es importante contar con la opinión del ciudadano en cuanto al servicio prestado, motivo por el cual el indicador de satisfacción en estas ferias se mide a través de la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a la calidad del servicio (Ver Tabla 15)

**Tabla 16.** Percepción del Servicio Ferias Universitarias y de Servicio tercer trimestre 2017.

| PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN FERIAS Y EVENTOS III-TRIMESTRE |       |         |      |       |
|---|-------|---------|------|-------|
| Excelente   | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| 1626  | 270   | 19      | 1    | 1916  |

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

**Indicador = (Percepción del servicio (E-B-R-M) / total de atenciones) \*100**

Siendo:

**E= Excelente**  
**B= Bueno**  
**R= Regular**  
**M= Malo**

Revisó y Aprobó: Amp  
Torres  
Jefe Oficina de Quejas,  
Atención al Ciudadano

Fecha de aprobación: 20 /10/2017

Página 33 de 47

Versión: 01

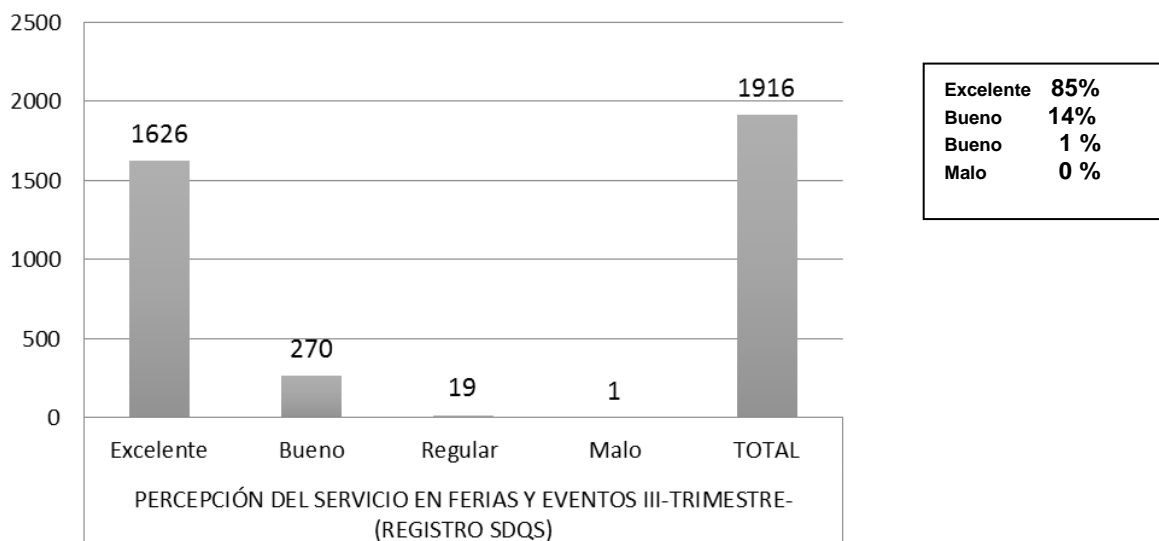
Informe de Gestión



**Análisis Tabla 16.** Del total de 1.916 peticiones recepcionadas en Ferias (Universitarias y Cade Móvil) un total de 1.626 ciudadanos evaluaron la calidad del servicio con “Excelente” en un porcentaje del 85%, seguido de 270 equivalente al 14% que indican que la atención fue “Buena” (Ver **Figura11**).

La evaluación está relacionada al dominio del tema y calidez en la atención brindada por parte de los funcionarios que asisten al evento, lo que demuestra que el equipo humano de la OQRAC cumple con los estándares de cualificación, habilidades y actitudes que se deben tener en cuenta para un servicio al usuario de excelencia.

**Figura 11.** Percepción del Servicio Ferias y Eventos tercer trimestre 2017



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

A continuación, se presentan los eventos por separado para conocer detalladamente cada una de las participaciones y la percepción de atención.

#### 4.1. Ferias Universitarias



La OQRAC para el tercer trimestre del año 2017 participó en diecinueve (19) ferias universitarias (Distritales y municipales) llevando los materiales de apoyo como lo son: Pendón de Pregrados, Información de la OQRAC, planillas de asistencia, Folletos de los proyectos curriculares de Pregrado y Posgrado. (Ver Tabla 17):

**Tabla 17.** Consolidado de Ferias Universitarias en la vigencia tercer semestre 2017

| No  | FECHA                      | EVENTO   | DIRECCIÓN  | LUGAR  |
|-----|----------------------------|--|--|--|
| 1.  | Jueves 27 de Julio         | FERIA ICETEX   | AUDITORIO MUNICIPAL                                  | MOSQUERA   |
| 2.  | Jueves 27 de Julio         | FERIA DE UNIVERSIDAD   | I.E. Escuela Normal Superior "La Presentación" Soatá | SOATA, BOYACA  |
| 3.  | Viernes 28 de Julio        | XI versión de LA FERIA UNIVERSITARIA "TU PASO A LA U" 2017   | Carrera 2 este # 6-98 Superlote 1 Supermanzana 7     | LICEO HACIENDA CASA BLANCA, MADRID                   |
| 4.  | Sábado 29 de Julio         | ENCUENTRO EGRESADOS EMSUB  | GUARDIA SAN FERNANDA                                 | TOLEMAIDA, NILO CUNDINAMARCA                         |
| 5.  | Viernes 4 de Agosto        | XVI FERIA UNIVERSITARIA LOCALIDAD 18   | CALLE 40 SUR # 23 - 25 BRR QUIROGA                   | COLEGIO RESTREPO MILLAN                              |
| 6.  | Viernes 11 de Agosto       | FERIA UNIVERSITARIA VIVE EL CONOCIMIENTO EN LA U   | PLAZOLETA PRINCIPAL DE COTA                          | COTA   |
| 7.  | Miércoles 23 de Agosto     | III FERIA UNIVERSITARIA EL CARMELO   | Calle 45 No 25A - 29                                 | TEUSAQUILLO  |
| 8.  | Miércoles 23 de Agosto     | XXVI FERIA EXPOSICION ESCOLAR COANES 2017  | CRA 3A # 55B - 15 SUR                                | BRR DANUBIO AZUL, COLEGIO ANDRES ESCOBAR             |
| 9.  | Viernes 25 de Agosto       | Feria Universitaria de nuestra institución educativa Colegio San José I.E.D y Colegio Chuniza Famaco I.E.D | Calle 96 A sur # 14b -05                             | Barrio Monte Blanco                                  |
| 10. | Viernes 25 de Agosto       | TERCERA FERIA UNIVERSITARIA COLEGIO CARLOS ARANGO  | Carrera 70 b # 24 b 35 sur.                          | Carvajal – Localidad 8 Kennedy                       |
| 11. | Sábado 26 de Agosto        | XI versión de LA FERIA UNIVERSITARIA "TU PASO A LA U" 2017   | CALLE 38 # 31 - 141 BRR CIUDAD VERTE - SOACHA        | MINUTO DE DIOS CIUDAD VERDE                          |
| 12. | Miércoles 30 de Agosto     | FERIA DE POSGRADOS   | AV CALI # 11B 95                                     | UNIVERSIDAD UNIAGUSTINIANA                           |
| 13. | Miércoles 6 de septiembre  | SEXTA FERIA UNIVERSITARIA OFELISTA   | TRAV 1 ESTE # 85 - 10 SUR                            | BARRIO EL BOSQUE - USME                              |
| 14. | Miércoles 6 de septiembre  | VI FERIA UNIVERSITARIA   | CRA 9A # 18 -74 SUR                                  | COLEGIO RAFAEL NUÑEZ, BARRIO SOCIEGO - SAN CRISTOBAL |
| 15. | Jueves 14 de septiembre    | SEXTA FERIA UNIVERSITARIA  | CALLE 130 # 1 - 10 ESTE                              | FUNDACION ANA RESTREPO DEL CORRAL                    |
| 16. | Jueves 14 de septiembre    | PROYECTATE UN 2017   | ENTRADA POR LA 45                                    | UNIVERSIDAD NACIONAL                                 |
| 17. | Miércoles 20 de septiembre | CHARLA UNIVERSITARIA   | Diagonal 32A SUR # 14A-97                            | COLEGIO JOSE MARTI SEDE A                            |
| 18. | Miércoles 27 de septiembre | FERIA UNIVERSITARIA CONSTRUYENDO SUEÑOS  | CRA 2 # 4 - 21                                       | FUNDACION UNIVERSITARIA AGRARIA                      |



| No  | FECHA                   | EVENTO   | DIRECCIÓN             | LUGAR  |
|-----|-------------------------|--|-----------------------|--|
|     |                         |  |                       | DE COLOMBIA<br>UNIAGRARIA                        |
| 19. | Jueves 28 de septiembre | III FERIA UNIVERSITARIA<br>COLEGIO CASA BLANCA | CALLE 163 A # 8A - 74 | LOCALIDAD USAQUEN,<br>BRR SAN CRISTOBAL<br>NORTE |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Soporte fotográfico: (ver [ANEXOS. A](#)) Ferias Universitarias.

#### 4.2. Feria de Servicios Súper CADE Móvil tercer trimestre 2017

La OQRAC para el tercer trimestre del año 2017, y dando cumplimiento al Convenio Interadministrativo N° 4220000-517-2017 suscrito entre la Alcaldía mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, participó en 26 ferias de servicio llevando los materiales de apoyo como: Pendón de Pregrados, Información de la OQRAC, planillas de asistencia, Folletos de los proyectos curriculares de Pregrado y Posgrado. (Ver Tabla 17):

**Tabla 18.** Ferias de Servicio Súper CADE Móvil en la vigencia primer trimestre 2017.

| No  | FECHA                 | EVENTO     | DIRECCIÓN                       | LUGAR   |
|-----|-----------------------|------------|---------------------------------|---|
| 1.  | Jueves 6 de Julio     | CADE MOVIL | PARQUE OXXI                     | LOCALIDAD CHAPINERO   |
| 2.  | Vienes 7 de Julio     | CADE MOVIL | PARQUE OXXI                     | LOCALIDAD CHAPINERO   |
| 3.  | Sábado 8 de Julio     | CADE MOVIL | PARQUE OXXI                     | LOCALIDAD CHAPINERO   |
| 4.  | Miércoles 12 de Julio | CADE MOVIL | CALLE 5 CON CRA 6               | LOCALIDAD CANDELARIA  |
| 5.  | Jueves 13 de Julio    | CADE MOVIL | CALLE 5 CON CRA 6               | LOCALIDAD CANDELARIA  |
| 6.  | Viernes 14 de Julio   | CADE MOVIL | CALLE 5 CON CRA 6               | LOCALIDAD CANDELARIA  |
| 7.  | Lunes 17 de Julio     | CADE MOVIL | TRANSV 39A DIAGONAL<br>39 F SUR | LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE,<br>PARQUE URBANIZACION VILLA<br>MAYOR |
| 8.  | Martes 18 de Julio    | CADE MOVIL | TRANSV 39A DIAGONAL<br>39 F SUR | LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE,<br>PARQUE URBANIZACION VILLA<br>MAYOR |
| 9.  | Miércoles 19 de Julio | CADE MOVIL | TRANSV 39A DIAGONAL<br>39 F SUR | LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE,<br>PARQUE URBANIZACION VILLA<br>MAYOR |
| 10. | Jueves 27 de Julio    | CADE MOVIL | TRANSV 127 CON CALLE<br>139     | LOCALIDAD SUBA, ALAMEDA DE<br>TOSCANA                               |
| 11. | Viernes 28 de Julio   | CADE MOVIL | TRANSV 127 CON CALLE<br>139     | LOCALIDAD SUBA, ALAMEDA DE<br>TOSCANA                               |



| No  | FECHA                    | EVENTO     | DIRECCIÓN                          | LUGAR  |
|-----|--------------------------|------------|------------------------------------|--|
| 12. | Jueves 10 de Agosto      | CADE MOVIL | Calle 18 # 99-02                   | LOCALIDAD DE FONTIBON, PARQUE FUNDACIONAL          |
| 13. | Viernes 11 de Agosto     | CADE MOVIL | Calle 18 # 99-02                   | LOCALIDAD DE FONTIBON, PARQUE FUNDACIONAL          |
| 14. | Sábado 12 de Agosto      | CADE MOVIL | Calle 18 # 99-02                   | LOCALIDAD DE FONTIBON, PARQUE FUNDACIONAL          |
| 15. | Jueves 17 de Agosto      | CADE MOVIL | DIAGONAL 47 A SUR CON 52           | LOCALIDAD TUNJUELIO, PARQUE VENECIA                |
| 16. | Viernes 18 de Agosto     | CADE MOVIL | DIAGONAL 47 A SUR CON 52           | LOCALIDAD TUNJUELIO, PARQUE VENECIA                |
| 17. | Sábado 19 de Agosto      | CADE MOVIL | DIAGONAL 47 A SUR CON 52           | LOCALIDAD TUNJUELIO, PARQUE VENECIA                |
| 18. | Jueves 24 de Agosto      | CADE MOVIL | CALLE 19 A SUR CARRERA 17          | LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO, PARQUE CARLOS E RESTREPO |
| 19. | Viernes 25 de Agosto     | CADE MOVIL | CALLE 19 A SUR CARRERA 17          | LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO, PARQUE CARLOS E RESTREPO |
| 20. | Sábado 26 de Agosto      | CADE MOVIL | CALLE 19 A SUR CARRERA 17          | LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO, PARQUE CARLOS E RESTREPO |
| 21. | Jueves 14 de septiembre  | CADE MOVIL | CALLE 71 Y 72 CON CRA 57 B BIS     | LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS, PARQUE SAN FERNANDO      |
| 22. | Viernes 15 de septiembre | CADE MOVIL | CALLE 71 Y 72 CON CRA 57 B BIS     | LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS, PARQUE SAN FERNANDO      |
| 23. | Sábado 16 de septiembre  | CADE MOVIL | CALLE 71 Y 72 CON CRA 57 B BIS     | LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS, PARQUE SAN FERNANDO      |
| 24. | Jueves 28 de septiembre  | CADE MOVIL | CALLE 42 SUR CON TRANSVERSAL 108 B | LOCALIDAD KENNEDY, PARQUE BELLA VISTA EN DINDALITO |
| 25. | Viernes 29 de septiembre | CADE MOVIL | CALLE 42 SUR CON TRANSVERSAL 108 B | LOCALIDAD KENNEDY, PARQUE BELLA VISTA EN DINDALITO |
| 26. | Sábado 30 de septiembre  | CADE MOVIL | CALLE 42 SUR CON TRANSVERSAL 108 B | LOCALIDAD KENNEDY, PARQUE BELLA VISTA EN DINDALITO |

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

El objetivo de las Ferias de Servicios Súper CADE Móvil programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., es la articulación de entidades públicas y privadas, para acercar los trámites y servicios del Distrito Capital hacia la ciudadanía. Ahora bien, la OQRA participa informando a la ciudadanía de la oferta de proyectos académicos de pregrado y posgrado, proceso de inscripción, admisión y matrícula. De igual manera, se publicita el Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital "ILUD" y el Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano "IDEXUD".

**Soporte fotográfico:** (ver [ANEXOS. B](#))- Ferias de Servicio



## 5. Eventos

Para la OQRAC es importante participar en las diferentes reuniones, capacitaciones y eventos en general, motivo por el cual se presenta el cronograma de las actividades con un total de participación en 52 eventos durante este trimestre, dentro del marco del cumplimiento de las funciones misionales: (Ver tabla 18).

**Tabla 19.** Eventos (sesiones, capacitaciones, reuniones, entre otros) en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente

| No  | FECHA   | EVENTO   | DIRECCIÓN                                      | LUGAR  |
|-----|---|--|--|--|
| 1.  | TODOS LOS LUNES DEL MES DE JULIO Y EL 14 AGOSTO | UNIVERSIDAD DISTRITAL  | SALA DE JUNTAS RECTORIA                        | PLAN DE MEJORAMIENTO                           |
| 1.  | Jueves 6 de Julio                               | REUNION DECANATURA Y SECRETARIA ACADEMIA DE LA FACULTAD DE ARTES | FACULTAD MEDIO AMBIENTE                        | FACULTAD MEDIO AMBIENTE                        |
| 2.  | Lunes 10 de Julio                               | SALA JUNTAS RECTORIA   |  | RECTORIA                                       |
| 4.  | Lunes 10 de Julio                               | REUNION RTA DE CONTRALORIA                                       | SALA DE JUNTAS RECTORIA                        | SALA DE JUNTAS                                 |
| 5.  | Lunes 10 de Julio                               | REUNION COORDINADORES FACULTAD MEDIO AMBIENTE                    | OQRA   | OQRA   |
| 6.  | Martes 11 de Julio                              | CONSEJO ACADEMICO  | SALA DE JUNTAS RECTORIA                        | SALA DE JUNTAS                                 |
| 7.  | Miércoles 12 de Julio                           | NODO SECTORIAL DE EDUCACION                                      | AV EL DORADO 66 - 63 PISO 1                    | SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION              |
| 8.  | Jueves 13 de Julio                              | REUNION GRUPO DE ALUMNOS DE LA QUEJA DEL PROFE FABIO DAVILA      | SALA DE JUNTAS DECANATURA FACULTAD TECNOLOGICA | SALA DE JUNTAS DECANATURA FACULTAD TECNOLOGICA |
| 9.  | Lunes 17 de Julio                               | SALA JUNTAS RECTORIA   |  | RECTORIA                                       |
| 10. | Lunes 17 de Julio                               | REUNION SECRETARIA DE TRANSPARENCIA                              | OQRA   | OQRA   |
| 11. | Lunes 17 de Julio                               | REUNION CON LOS DE LA COOPERATIVA SIPCOOP                        | RECTORIA                                       | RECTORIA                                       |
| 12. | Miércoles 19 de Julio                           | REUNION PLAN DE ACCION   | ADUANILLA DE PAIBA                             | ADUANILLA DE PAIBA                             |
| 13. | Miércoles 19 de Julio                           | REUNION SECRETARIA DE TRANSPARENCIA                              | OQRA   | OQRA   |
| 14. | Lunes 24 de Julio                               | CAPACITACION DE CLIMA  | COMPENSAR                                      | CAJICA   |

Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres  
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Fecha de aprobación: 20 /10/2017

Página 38 de 47

Versión: 01

Informe de Gestión



| No  | FECHA                 | EVENTO  | DIRECCIÓN                         | LUGAR                                     |
|-----|-----------------------|---|-----------------------------------|---|
|     |                       | ORGANIZACIONAL  | CAJICA                            |   |
| 15. | Lunes 24 de Julio     | REUNION SECRETARIA DE TRANSPARENCIA                     | OQRA                              | OQRA                                      |
| 16. | Martes 25 de Julio    | BRIGADISTAS   |                                   | ADUANILLA DE PAIBA                        |
| 17. | Miércoles 26 de Julio | REUNION VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA                    |                                   | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 18. | Miércoles 26 de Julio | ENTREGA CERTIFICADO DEL DIPLOMADO ETICA Y BUEN GOBIERNO | CALLE 13 # 31-75                  | ADUANILLA DE PAIBA                        |
| 19. | Lunes 31 de Julio     | SALA JUNTAS RECTORIA                                    |                                   | RECTORIA                                  |
| 20. | Miércoles 2 de Agosto | REUNION RUTAS DE TRANSPARENCIA                          | OQRA                              | OQRA                                      |
| 21  | Jueves 3 de Agosto    | NODO INTERSECTORIAL PQRS Y CIUDADANIA                   | AV CALLE 26 # 69 - 76             | SALA DE REUNIONES DE VEEDURIA DISTRITAL   |
| 22. | Jueves 3 de Agosto    | REUNION SEDE BOSA                                       |                                   | BOSA                                      |
| 23. | Jueves 3 de Agosto    | REUNION OQRA  | OQRA                              | OQRA                                      |
| 24. | Viernes 4 de Agosto   | PRIMER CO WORKING ETNICO                                | CRA 19B # 24 - 86                 | CENTRO MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION      |
| 25. | Domingo 6 de Agosto   | INAGURACION SEDE BOSA                                   | CLL 52 SUR # 93D - 39             | BOSA PORVENIR                             |
| 26. | Martes 8 de Agosto    | REUNION CON COOPERATIVAS                                | OQRA                              | OQRA                                      |
| 27. | Jueves 10 de Agosto   | CAPACITACION SDQS                                       |                                   | ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA                  |
| 28. | Viernes 11 de Agosto  | REUNION CON COOPERATIVAS                                | OQRA                              | OQRA                                      |
| 29. | Lunes 14 de Agosto    | SALA JUNTAS RECTORIA                                    | AUDIOVISUALES FACULTAD INGENIERIA | RECTORIA                                  |
| 30. | Martes 15 de Agosto   | REUNION ARCHIVO Y MICROFILMACION                        |                                   | PAIBA                                     |
| 31. | Jueves 17 de Agosto   | NODO INTERSECTORIAL COMUNICACIONES                      | CALLE 32 # 16 - 87                | CASA CIUDADANA DEL CONTROL SOCIAL         |
| 32. | Jueves 17 de Agosto   | REUNION PLANEACION                                      | OQRA                              | OQRA                                      |
| 33. | Viernes 18 de Agosto  | FORO DIA NACIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION      | CARRERA 10 # 26 - 21              | SALON ROJO HOTEL TEQUENDAMA               |
| 34. | Viernes 18 de Agosto  | REUNION CON YEIDY                                       | OQRA                              | OQRA                                      |
| 35. | Martes 22 de Agosto   | REUNION CON YEIDY                                       | OQRA                              | OQRA                                      |
| 36. | Jueves 24 de Agosto   | ACTIVIDAD DE CAPACITACION Y                             | CALLE 13 # 31-                    | ADUANILLA DE                              |



| No  | FECHA                      | EVENTO   | DIRECCIÓN                        | LUGAR                                |
|-----|----------------------------|--|----------------------------------|--------------------------------------|
|     |                            | ENTRENAMIENTO BRIGADISTAS  | 75                               | PAIBA                                |
| 37. | Lunes 28 de Agosto         | SALA JUNTAS RECTORIA   |                                  | RECTORIA                             |
| 38. | Lunes 28 de Agosto         | AUDITORIA CONTROL INTERNO  | OQRA                             | OQRA                                 |
| 39. | Martes 29 de Agosto        | REUNION PLENARIA DE RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS Y COMISION INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA | CRA 8 # 10 - 65                  | ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA             |
| 40. | Martes 29 de Agosto        | SEMANA DE LA SALUD   | FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACION | FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACION     |
| 41. | Miércoles 30 de Agosto     | NODO SECTORIAL DE EDUCACION  | AV EL DORADO 66 - 63 PISO 14     | SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION    |
| 42. | Jueves 31 de Agosto        | COMITÉ DE TRANSPARENCIA  | SALA DE JUNTAS RECTORIA          | SALA DE JUNTAS RECTORIA              |
| 43. | Lunes 11 de septiembre     | SALA JUNTAS RECTORIA   |                                  | RECTORIA                             |
| 44. | Miércoles 13 de septiembre | REUNION NODO SECTORIAL DE EDUCACION  | CALLE 13 # 31 - 75               | SALA DE JUNTAS BIBLIOTECA UD - PAIBA |
| 45. | Viernes 15 de septiembre   | BRIGADISTAS  | PISTA DE ZIPAQUIRA               | PISTA DE ZIPAQUIRA                   |
| 46. | Lunes 18 de septiembre     | SALA JUNTAS RECTORIA   |                                  | RECTORIA                             |
| 47. | Jueves 21 de septiembre    | NODO INTERSECTORIAL DE COMUNICACIONES  | CALLE 32 # 16 - 87               | CASA CIUDADANA DE CONTROL SOCIAL     |
| 48. | Viernes 22 de septiembre   | LANZAMIENTO III PLAN DE ACCION ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO  | CALLE 61 # 5 - 39                | HOTEL ESTELAR                        |
| 49. | Lunes 25 de septiembre     | SALA JUNTAS RECTORIA   |                                  | RECTORIA                             |
| 50. | Miércoles 27 de septiembre | REUNION RUTAS DE TRANSPARENCIA   | OQRA                             | OQRA                                 |
| 51. | Jueves 28 de septiembre    | FORO DIA INTERNACIONAL DEL DERECHO AL SABER: NUEVOS CAMINOS HACIA LA TRANSPARENCIA                           |                                  | HOTEL TEQUENDAMA                     |
| 52. | Viernes 29 de septiembre   | REUNION QUEJA CONTRA MAESTRO GUILLERMO VANEGAS   | FACULTAD DE ARTES ASAB           | FACULTAD DE ARTES ASAB               |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### 5.1. Nodos Intersectoriales

La OQRAC participó de los Nodos Sectoriales e intersectoriales programados por la Veeduría Distrital, para este tercer trimestre se asistió a 5 nodos (Nodo intersectorial

Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres  
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Fecha de aprobación: 20 /10/2017

Página 40 de 47

Versión: 01

Informe de Gestión





PQRS y Ciudadanía, Nodo Sectorial de Educación, Nodo Intersectorial de Comunicaciones), donde confluyen todas las entidades Distritales alrededor del SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de optimizar el servicio a la ciudadanía, unificar procesos institucionales por sectores de servicios, mejorar la visibilidad e impacto del Sistema de Gestión Documental y de Calidad a nivel Distrital.

### 5.2. Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante la Resolución No. 026 de 2016 "Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones.", en este acto administrativo delegó la Secretaría Técnica de este Comité a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Para este tercer trimestre del año 2017 el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia sesionó en dos (2) oportunidades:

El día 28 de Julio y el día 31 de Agosto en la Sala de juntas Rectoría, en las cuales se revisaron los avances de la matriz de cumplimiento con respecto a temas de transparencia y autorizó la publicación del glosario en la página de la universidad.

### 5.3. Acciones de Mejora

La OQRAC para el tercer trimestre del año 2017 realizó cuatro (4) acción de mejora con unidades académico-administrativas, con el fin de enderezar procesos, cuando se ven implicados derechos fundamentales de los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general

**Tabla 20** Acciones de mejora realizadas durante el tercer trimestre de 2017.

| N° | DEPENDENCIA  | FACULTAD                      | FECHA DE REALIZACIÓN | OBJETIVO   |
|----|--|-------------------------------|----------------------|--|
| 1  | TECNOLOGÍA EN CONSTRUCCIONES CIVILES                           | FACULTAD TECNOLÓGICA          | 13-julio-17          | Seguimiento y verificación de queja en contra de docente, asignatura de cálculo diferencial y fundamentos matemáticos.                     |
| 2  | LICENCIATURA BÁSICA CON ENFASIS EN INGLÉS Y PEDAGOGIA INFANTIL | FACULTAD CIENCIAS Y EDUCACION | 25-julio-17          | Verificación por parte de OQRAC de la atención a la ciudadanía dentro de los horarios determinados en la facultad de Ciencias y Educación. |
| 3  | MAESTRIA CIENCIAS DE LA INFORMACION                            | FACULTAD DE INGENIERIA        | 4-Agosto-17          | Acción de mejora con respecto a la atención a la ciudadanía, por queja interpuesta por un estudiante a la MCIC ya                          |

Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres  
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Fecha de aprobación: 20 /10/2017

Página 41 de 47

Versión: 01

Informe de Gestión



| N° | DEPENDENCIA            | FACULTAD               | FECHA DE REALIZACIÓN | OBJETIVO   |
|----|------------------------|------------------------|----------------------|--|
|    | LAS COMUNICACIONES     |                        |                      | que tuvo una mala atención por parte de un funcionario.  |
| 4  | FACULTAD DE ARTES ASAB | FACULTAD DE ARTES ASAB | 29-septiembre-17     | Verificación de los hechos de la queja presentada por docente en contra de otro docente y el decano de la facultad de Artes ASAB |

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace el seguimiento a los trámites y servicios que se ven afectados por el incumplimiento a normas legales e internas, con el fin de mantener el orden funcional en la prestación del servicio público de educación y garantizar la observancia de los derechos fundamentales al interior de la Institución.

#### **6. Mapa Callejero, Guía de Trámites y Servicios del Distrito - Convenio No. 134 De 2002**

En cumplimiento del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 celebrado entre la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la OQRAC, responsable de mantener actualizada, la información de trámites y servicios en la Universidad, en la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, dado lo anterior, la Oficina, remitió mensualmente el Certificado de Confiabilidad al Sistema Distrital de Servicios a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

#### **7. Informe Mensual Veeduría Distrital.**

Dando cumplimiento al artículo 3° Decreto Distrital No. 371 de 2010 numerales 3 y 4 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos de control*”, Circular Conjunta No. 006 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, la OQRAC público en la página Red de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital <<http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>>, los informes correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre vigencia 2017.

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

La OQRAC como Usuario Administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como dependencia responsable, durante el



trimestre 2017, realizó soporte, capacitación y asistencia técnica presencial y telefónica a usuarios funcionarios Institucionales que lo han requerido. Además la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realizo capacitación a usuarios funcionarios de la universidad durante el día 10 de Agosto, a la cual asistieron (9) usuarios funcionarios responsables del SDQS de su correspondiente dependencia.

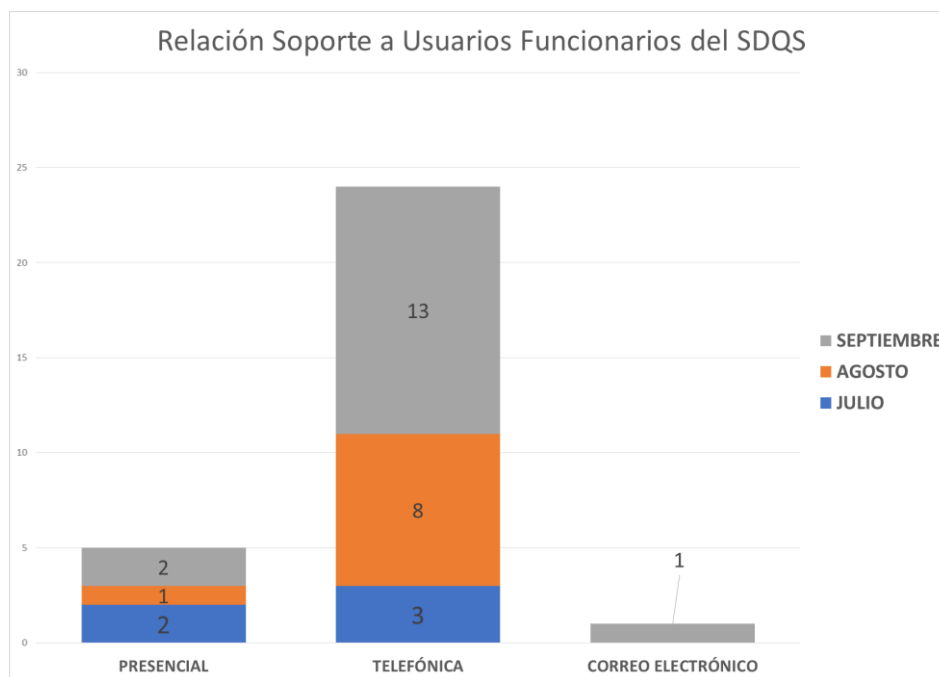
Capacitaciones SDQS en el Punto de Atención de la OQRAC, a través de las diferentes canales de atención (Ver **Tabla 21**).

**Tabla 21** Soporte a usuarios funcionarios del SDQS directamente en la OQRAC.

| CANAL / MES        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | TOTAL     |
|--------------------|----------|----------|------------|-----------|
| PRESENCIAL         | 2        | 1        | 2          | 5         |
| TELEFÓNICA         | 3        | 8        | 13         | 24        |
| CORREO ELECTRÓNICO | 0        | 0        | 1          | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>16</b>  | <b>30</b> |

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Figura 12** Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS



Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Del total de (30) soportes a usuarios funcionarios (24) fueron atendidos de manera telefónica, cinco (5) de manera presencial en la OQRAC y por último uno (1) a través del



correo electrónico de la Oficina; los temas más demandados de asistencia son: Restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación a nuevos usuarios en el Sistema.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### • CONCLUSIONES

- El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” - Bogotá te escucha. Adoptado por la Universidad Distrital, como plataforma virtual para la atención a la ciudadanía, se convirtió en una herramienta de apoyo para ofertar los servicios, involucrando a todos los servidores públicos y contratistas que participan en la atención a la ciudadanía.
- El incremento en el acercamiento a la Universidad Distrital de la ciudadanía reflejada en el presente informe, deja ver el compromiso de los funcionarios y contratistas adscritos a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- La mejora de la imagen externa de la Universidad Distrital como valor público en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- La identificación de la Universidad en brindar un servicio a la ciudadanía a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con la implementación y uso de las tecnologías de información, permitiendo ejercer mayor control de lo público lo cual se ve reflejado en el nivel de confianza y seguridad en los procesos académicos – administrativos de la Institución.
- Podemos concluir que la OQRAC ha realizado una labor de socialización y sensibilización adecuada dentro y fuera de la Institución.

### • RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Alta Dirección agilizar el Subsistema de Gestión Documental –SIGAUD compatible con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” /Bogotá te Escucha,
- Aprobación de recursos para participación en ferias universitarias a nivel local, municipal y regional.
- Compromiso por parte de las distintas dependencias involucradas en la implementación adecuada de los índices de transparencia definidos en ley 1712 de 2014.
- Mejorar la imagen institucional de la Universidad creando publicidad actualizada y pertinente con los estándares de la acreditación institucional de alta calidad.



- Incrementar los esfuerzos de la administración para satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivos de la comunidad .



**ANEXO A. SOPORTE FOTOGRÁFICO FERIAS UNIVERSITARIAS**  
**[VOLVER](#)**

Ferias universitarias

**A- ENCUENTRO EGRESADOS EMSUB-  
TOLEMAIDA, NILO CUNDINAMARCA**



**B-FERIA DE POSGRADOS-UNIVERSIDAD  
UNIAGUSTINIANA**



**C-XI versión de LA FERIA UNIVERSITARIA  
“TU PASO A LA U” -SOACHA MINUTO DE  
DIOS CIUDAD VERDE**



**D-XXVI FERIA EXPOSICION ESCOLAR  
COANES -COLEGIO ANDRES ESCOBAR**



**F-VI FERIA UNIVERSITARIA -COLEGIO  
RAFAEL NUÑEZ, BARRIO SOCIEGO - SAN  
CRISTOBAL**





**ANEXO B. SOPORTE FOTOGRÁFICO FERIAS DE SERVICIO**

**[-VOLVER](#)**

**A- CADE MOVIL TUNJUELITO-PARQUE VENECIA**



**B- CADE MOVIL -PARQUE RESTREPO**

