



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Trimestre que se presenta: *Cuarto Trimestre*

Año: *2012*

Elaborado por: Abogado Leonardo Enrique Pérez O.P.S. Abogado David Gonzalo Bueno Parra O.P.S. Ing. Carolina Moreno O.P.S.	Aprobado por: Doctora Nancy A. Mayor Gutiérrez		
Cargo: Contratistas	Cargo: Jefe Oficina Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: Diciembre 19 de 2012	Fecha de Aprobación: Diciembre 19 de 2012		
Procesos Relacionados: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 34	Versión: 01	Informe de Gestión



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

Lo anterior, considerando lo siguiente:

1. Según lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, las Oficinas receptoras de quejas y reclamos de la ciudadanía, deben presentar informe trimestral sobre los trámites adelantados, ante el director de la entidad pública.
2. La Universidad Distrital, mediante Acuerdo 011 de 1995, creó la Oficina de Quejas y Reclamos.
3. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior expidió el Acuerdo 05 de julio 19 de 2002, mediante el cual se modifica el nombre de la dependencia que, en adelante, se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se aclaran funciones y se le designa como oficina coordinadora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que la Universidad se compromete a mantener actualizada la información relativa a servicios ofrecidos, en Red Capital, ahora denominada Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas respecto al tema de Servicio al ciudadano.
4. Mediante resolución reglamentaria número 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría designó a la jefatura de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, representante de la entidad, en el convenio interadministrativo No. 1-403-2003 el cual finalizó y se suscribió en el convenio interadministrativo No.2212100-365-2012 del 5 de octubre de 2012, mediante el cual la Universidad se compromete a aunar esfuerzos entre a Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la universidad Distrital en forma oportuna eficiente y eficaz a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de la RED CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.



5. A través de Resolución número 551 de Septiembre 17 de 2012, la Rectoría expide el reglamento interno de trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual deroga la Resolución de Rectoría número 309 de 2010.
6. Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley 190 de 1995, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Acuerdos 011 de 1995 y 05 de 2002, del Consejo Superior y Resoluciones 551 de 2012 y 016 de 2004, emitidas por Rectoría.
7. Según la normatividad, antes indicada, la dependencia desarrolla las siguientes actividades:
 - a. Radicar, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, que sean puesta en su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara al ciudadano y debe realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.
 - b. Atender a cualquier ciudadano, miembro o no de la comunidad universitaria, a través de los canales de atención disponibles, siendo centro de información para los ciudadanos sobre temas Misionales de la Universidad.
 - c. Informar sobre los puntos críticos o recurrentes en la prestación del servicio, así como también las principales recomendaciones y sugerencias, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la Entidad, a través del documento que debe ser presentado trimestralmente, ante el director de la entidad.
 - d. Actualizar la información de la entidad, publicada a través de la Guía de Trámites y Servicios, antes denominada RED CAPITAL de la página electrónica de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
 - e. Atender los requerimientos transmitidos a través de la Línea gratuita de la entidad, vía Internet, por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el correo electrónico de la dependencia.

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



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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra facultada para recibir acciones ciudadanas y darles el trámite que corresponda, de acuerdo con la dependencia competente en el tema de la acción elevada, realizando el respectivo seguimiento hasta la emisión y comunicación de la respuesta al peticionario, así mismo, si del contenido o del proceso de seguimiento de las acciones se colige que pudo haberse verificado la comisión de una conducta típica o irregularidad administrativa, deberá dar traslado a la autoridad penal, fiscal y/o disciplinaria que, por ley, se encuentre facultada para desarrollar la correspondiente investigación.

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

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

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



Copias de solicitudes elevadas ante funcionarios competentes

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

Procedimiento para elevar requerimientos a través de los diferentes canales disponibles

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

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

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

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

CONSOLIDADO DE ACCIONES CIUDADANAS CUARTO TRIMESTRE DE 2012

TRIMESTRE IV – 2012	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS							
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO
OCTUBRE	2	12	3	3	0	0	0	12
NOVIEMBRE	7	3	1	1	0	3	2	12
DICIEMBRE	4	1	1	0	0	0	0	6
TOTAL	13	16	5	4	0	3	2	30

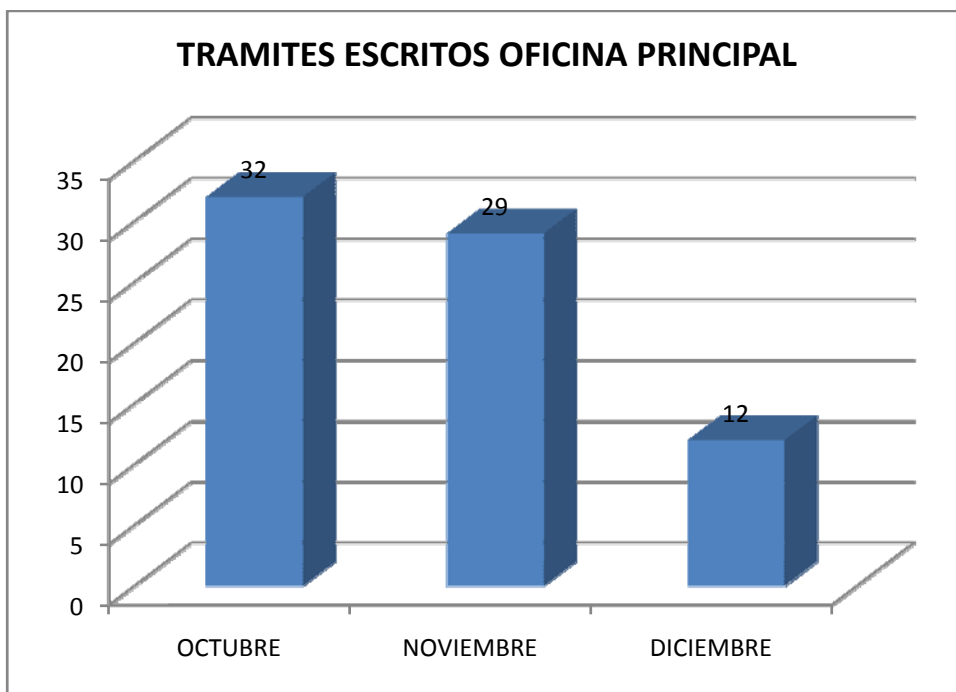


TRÁMITES ESCRITOS (ACCIONES CIUDADANAS) Y COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

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

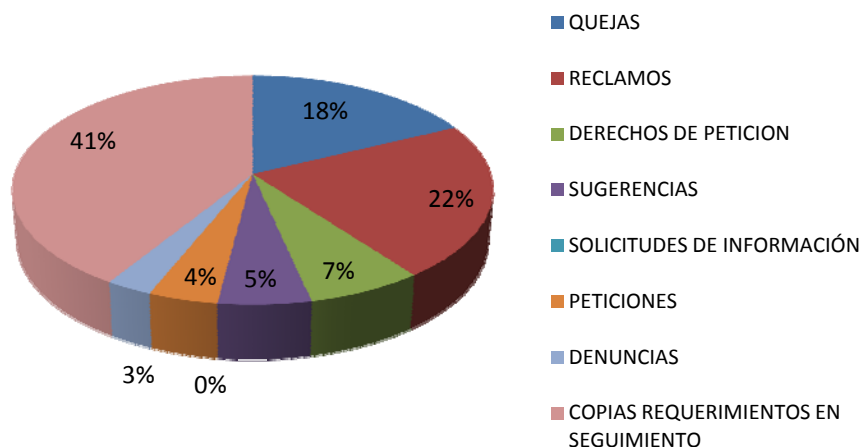
De cada uno de los trámites escritos o acciones ciudadanas, se adelanta su respectivo registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se diligencia el correspondiente formato de control denominado Hoja de Ruta, en donde se relacionan las diligencias adelantadas por la dependencia y las respuestas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

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





Tipo de Acción Ciudadana



Para el cuarto trimestre del año en curso, hubo un incremento significativo en las actividades de seguimiento que realiza esta dependencia, a los requerimientos elevados por los ciudadanos directamente ante los competentes y de los cuales remiten copia a esta oficina, los cuales para este trimestre representaron el 41% de los trámites recepcionados por la jefatura.

La recepción de reclamos, disminuyó un poco en comparación con el trimestre anterior, pero aun así representan un 22% del total de requerimientos elevados por la ciudadanía; en gran parte, estos respondieron a presuntas fallas en el servicio prestado por diferentes dependencias, relacionados con diferentes procesos administrativos de temas académicos, como registros de notas, apertura de grupos, organización y contenidos de eventos académicos, entre otros y de otro lado, los netamente administrativos, como lo son refrendaciones de carnet, demora en respuesta a solicitudes, inconvenientes con pagos e inconveniente en concursos docentes.

Un 18% de los requerimientos elevados por los ciudadanos fueron quejas relacionadas con la atención prestada por parte del personal administrativo y académico de la Universidad en el desarrollo de sus diferentes actividades, un 7% correspondió a los Derechos de Petición elevados por los ciudadanos relacionados con diferentes temas del orden misional y trámites administrativos, un 5% de las acciones ciudadanas correspondieron sugerencias, relacionadas con solicitudes de apertura de nuevos programas y sedes de la Universidad en diferentes localidades e invitaciones para la comunidad Universitaria a participar en eventos del orden académico.



El 4% de los requerimientos correspondieron a peticiones de interés particular, como lo son aplazamientos y prorrogas para cumplir requisitos de nivel académico y solicitud de reconsideración de decisiones administrativas. Por último, un 3% correspondió a denuncias, relacionadas con presuntos hechos de robo e inconvenientes con sedes de la Universidad.

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

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

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

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

La Universidad se ha comprometido a dar cumplimiento al Convenio Interadministrativo No. 2212100-365-2012 de 2012, suscrito con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual tiene por objeto garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Distrital en forma oportuna, eficiente y eficaz, a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acuden regularmente a los puntos de la RED CADE administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano; dicho convenio es coordinado por ésta oficina y en él se resuelven las inquietudes de la ciudadanía y se presta el servicio, de acuerdo con la información dada por las dependencias competentes y registrada en la Guía de Servicios y Directorio.

De igual forma, en cumplimiento de compromisos adquiridos con la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Universidad hace presencia desde el año 2004, a través de esta dependencia, en las Ferias de Servicios Distritales, programa de la Alcaldía Mayor, las cuales fueron institucionalizadas mediante Decreto 494 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Estas



ferias reúnen a 63 entidades de orden Distrital, Nacional, y Privada, con el fin de acercar los servicios de las entidades a la ciudadanía, se realiza aproximadamente cada 20 días, de jueves a sábado, en la localidad que señale la Administración Distrital.

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

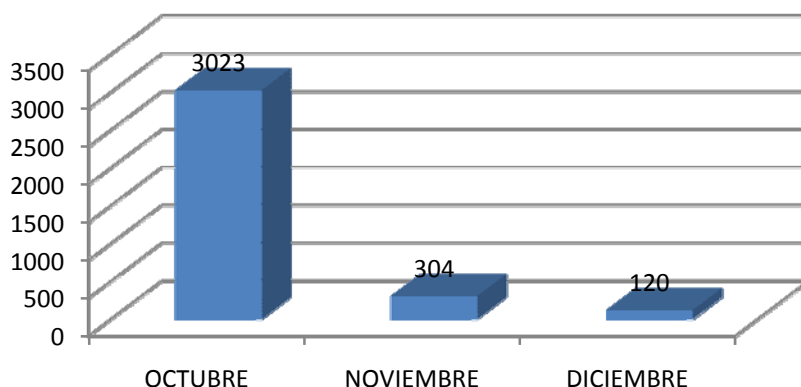
- *Canal Presencial*, son los puntos destinados para la atención al ciudadano que lo requiera de forma particular como, la Oficina Principal ubicada en el cuarto piso de la torre administrativa, puntos de atención de la Universidad ubicados en la Red CADE SuperCADE-CAD Módulo A-024, CADE Candelaria,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

CONSOLIDADO TRÁMITES CUARTO TRIMESTRE 2012

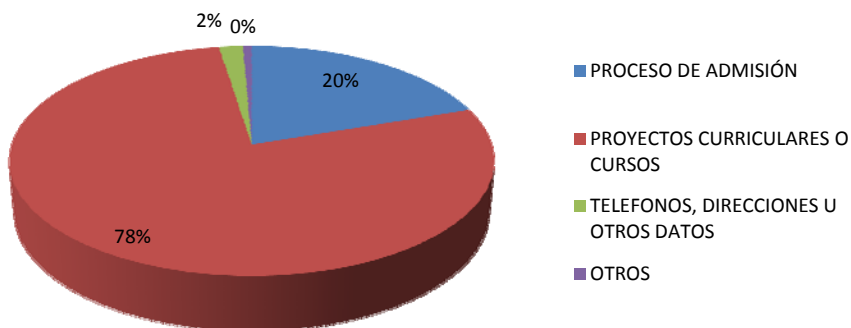
TRIMESTRE IV - 2012	TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA						FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS
	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E- MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN		LÍNEA TELEFÓNICA		
			SUPERCAD- CAD	CADE CANDELARIA	SUPERCAD- CAD	CADE CANDELARIA	
OCTUBRE	86	30	102	61	153	71	2520
NOVIEMBRE	36	25	12	27	113	37	54
DICIEMBRE	6	3	1	11	29	13	57
TOTAL	128	58	115	99	295	121	2631



TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA



Tipo de Información Solicitada



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



El tipo de información que solicitaron los ciudadanos, correspondió en un 78% a consultas acerca de los programas académicos ofrecidos por la Universidad (pregrados, posgrados y cursos de educación no formal), en cada una de las facultades e institutos; un 20% se relacionaron con el proceso de admisiones a los programas de pregrado y posgrado, en las cuales se resolvieron inquietudes generales relacionadas con el procedimiento, costos y fechas de los procesos. Un 2% de las solicitudes fueron acerca de teléfonos direcciones u otros datos, relacionados con la ubicación o contacto con las diferentes dependencias de la Institución.

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

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

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

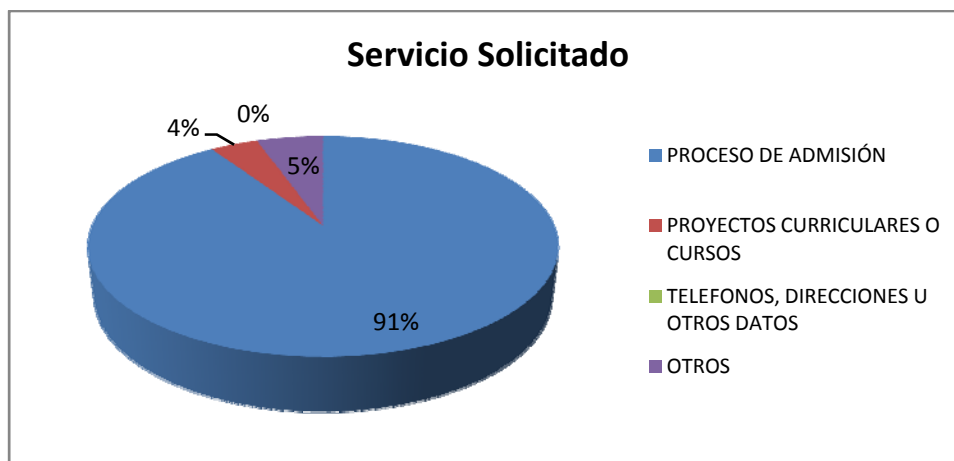
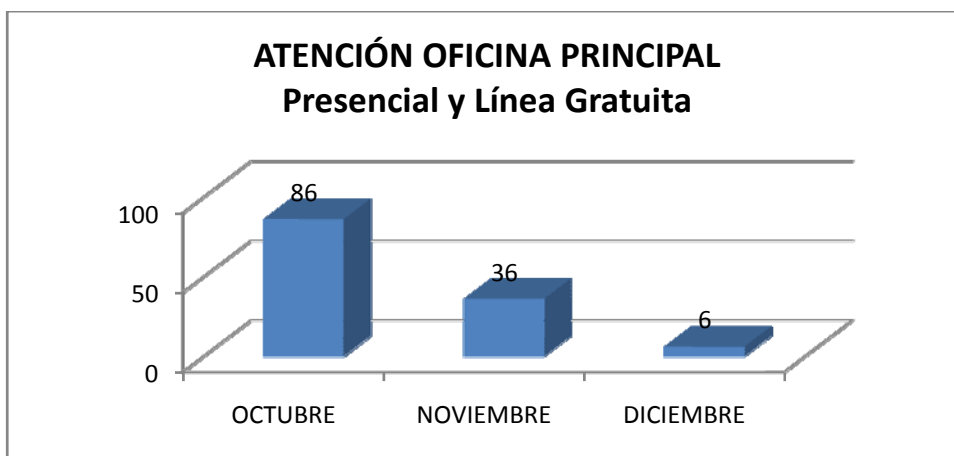
Por otra parte, toda entidad pública debe contar con una línea telefónica gratuita de atención ciudadana, que para el caso de la Universidad, se encuentra a cargo de esta dependencia en la oficina principal.

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

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

**ATENCIÓN OFICINA PRINCIPAL (PRESENCIAL Y LÍNEA GRATUITA)
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2012**

MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
OCTUBRE	84	1	0	1	86
NOVIEMBRE	30	0	0	6	36
DICIEMBRE	2	4	0	0	6
TOTAL	116	5	0	7	128



De acuerdo con la gráfica, las consultas se relacionaron en su mayoría, con información sobre el proceso de admisión correspondiente al segundo semestre del año 2012, requisitos, procedimiento, solución de inconvenientes al momento de realizar inscripción, etc., estas representaron el 91% de los requerimientos, un 5% acerca de otros asuntos,



como procedimiento para instaurar acciones ciudadanas, solicitud de copias de actas de gado, cancelación de semestre, entre otros, y un 4% se relacionó con solicitudes de información acerca de proyectos curriculares o cursos, en gran parte sobre los cursos de idiomas ofrecidos por el Instituto de Lenguas de la Universidad distrital ILUD y los diferentes programas académicos ofrecidos en las diferentes facultades. El Anexo 4 comprende los formatos de registro de ciudadanos.

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

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

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

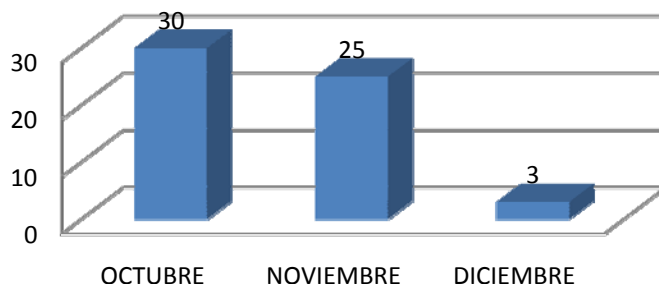
Tanto el texto de la solicitud como la respuesta correspondiente, se imprimen, se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y archivan, como antecedentes. Cada mensaje es registrado en el formato correspondiente, en el que se efectúa anotación de los datos que proporcione el ciudadano: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

CORREO ELECTRÓNICO - reclamos@udistrital.edu.co OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2012

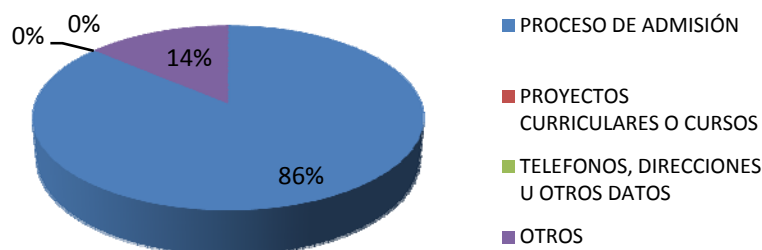
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN	PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS	TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS	OTROS	TOTAL
OCTUBRE	25	0	0	5	30
NOVIEMBRE	23	0	0	2	25
DICIEMBRE	2	0	0	1	3
TOTAL	50	0	0	8	58



ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO reclamos@udistrital.edu.co



Servicio Solicitado



Teniendo en cuenta las gráficas, el 86% de las solicitudes realizadas por los ciudadanos estuvieron relacionadas con inquietudes del proceso de admisiones, sus requisitos, procedimiento e inconvenientes presentados al momento de realizar el registro de la misma, el restante 14%, correspondió a consultas relacionadas con otros temas institucionales, como lo es procedimientos de reintegros, transferencias, proceso de evaluación docente, entre otros.

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 2212100-365-2012 DE OCTUBRE DE 2012.

El servicio al ciudadano en todas las entidades, es de vital importancia puesto que, proporciona mecanismos para ejecutar retroalimentación respecto a los servicios ofrecidos y calidad de los mismos. En el sector estatal, el usuario es el ciudadano que

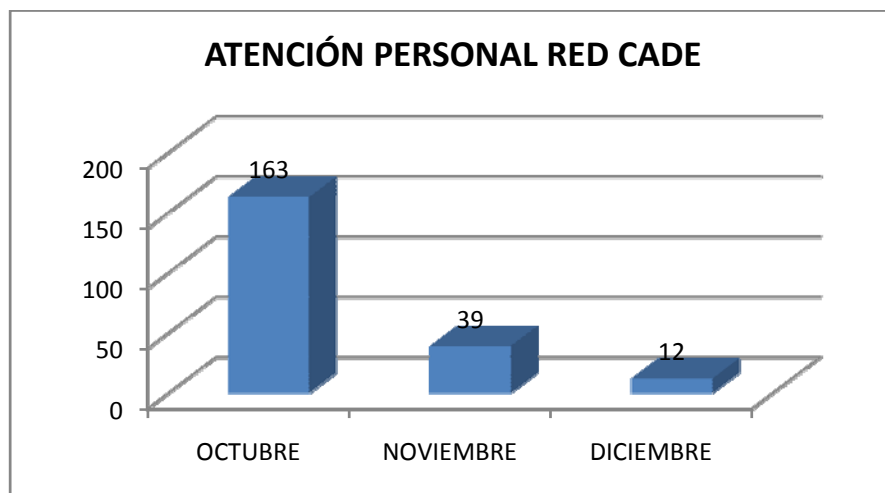


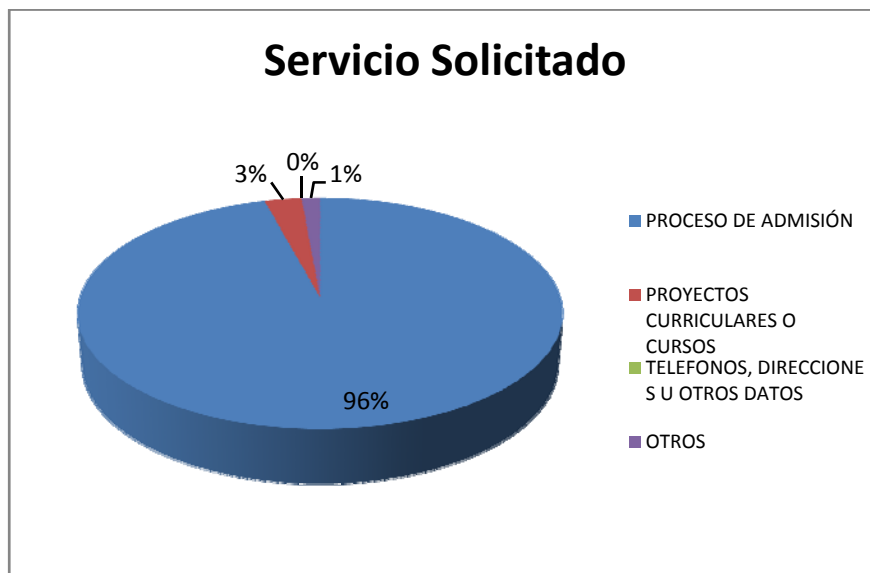
presenta necesidades claras de información y acciones de control social que requieren ser tramitadas y solucionadas adecuadamente.

Son precisamente los ciudadanos, la razón de ser de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que para complementar su labor, coordina desde el 16 de febrero de 2004, un módulo de atención ubicado en el SuperCADE-CAD y desde el 30 de Noviembre de 2011, otro módulo ubicado en el CADE Candelaria, en donde se presta atención personal y telefónica, dando cumplimiento al Acuerdo Interinstitucional 403 de 2003 suscrito entre la Universidad Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual finalizó y se suscribió el Convenio No. 2212100-365-2012, con el fin de garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Distrital en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (as) ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de la RED CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

**ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL
PUNTOS RED CADE (SuperCADE-CAD y CADE Candelaria)
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2012**

TRAMITES VERBALES - PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCAD-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	SUPERCAD	CADE	
OCTUBRE	97	60	2	1	0	0	3	0	163
NOVIEMBRE	10	26	2	1	0	0	0	0	39
DICIEMBRE	1	11	0	0	0	0	0	0	12
TOTAL	108	97	4	2	0	0	3	0	214
	205		6		0		3		





Se observa en la gráfica que un 96% de las solicitudes realizadas durante este tercer trimestre del año fueron acerca del proceso de admisión de la Universidad, para ingreso en el primer semestre del año 2012, fechas, valor de la inscripción, requisitos, procedimiento, orientación sobre el proceso de inscripción, etc. Un 3% de las solicitudes, corresponden a información acerca de los proyectos curriculares o cursos que ofrece la Universidad Distrital, tanto de educación formal (programas de pregrado y posgrados) como de educación no formal (cursos, seminarios, diplomados, etc.), el 1% de las solicitudes se refieren con otros temas, como el procedimiento para solicitar reintegro, solicitudes de auxilio alimentario, entre otros. Se detalla la relación de atención en Anexo 6 y Anexo 10.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS DE LA RED CADE, EN DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 2212100-365-2012 DE OCTUBRE DE 2012.

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

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

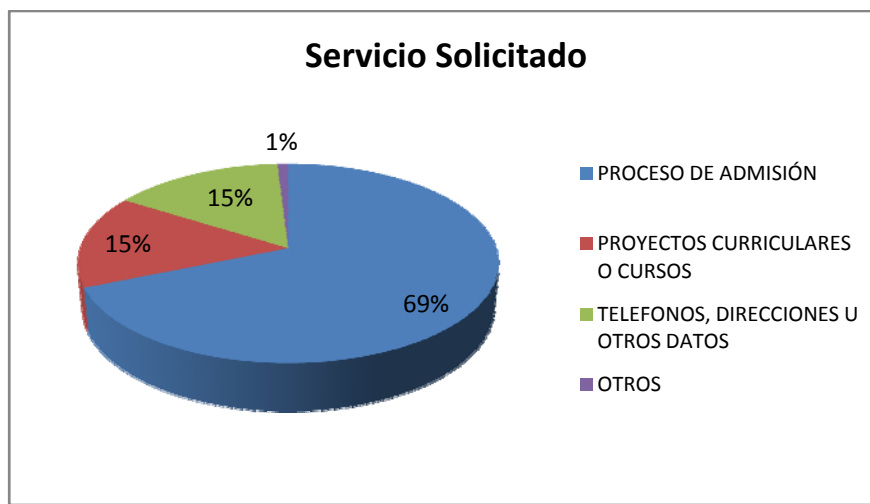
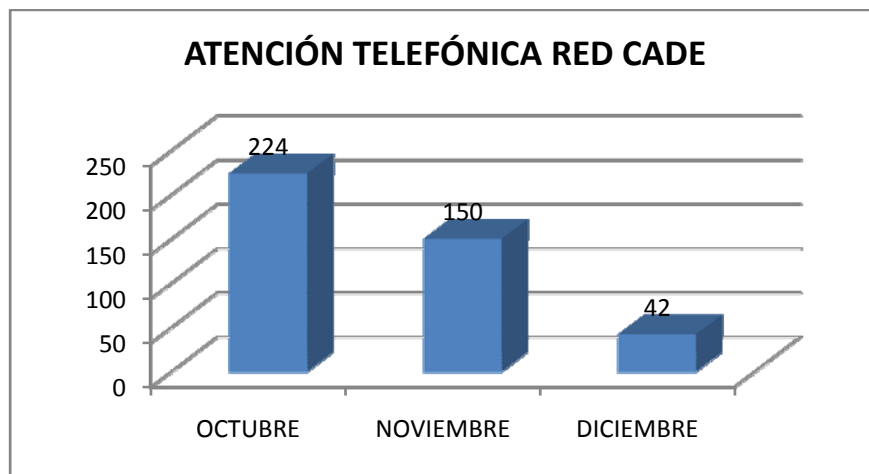


ATENCIÓN TELEFÓNICA PUNTOS RED CADE

(SuperCADE-CAD y CADE Candelaria)

OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2012

TRAMITES VERBALES - LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADE-CAD Y CADE CANDELARIA									
MES / ATENCIÓN	PROCESO DE ADMISIÓN		PROYECTOS CURRICULARES O CURSOS		TELÉFONOS, DIRECCIONES U OTROS DATOS		OTROS		TOTAL
	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	SUPERCADE	CADE	
OCTUBRE	104	64	24	3	22	3	3	1	224
NOVIEMBRE	62	35	25	0	26	2	0	0	150
DICIEMBRE	10	11	11	0	8	2	0	0	42
TOTAL TRIMESTRE	176	110	60	3	56	7	3	1	416
	286		63		63		4		





Como se aprecia en la grafica, el 69% de las solicitudes de información fueron acerca del proceso de admisión, consultas acerca de las fechas, requisitos y el procedimiento a seguir para realizar la inscripción ante la Universidad, un 15% correspondió a solicitudes relacionadas con los proyectos curriculares o cursos de extensión ofrecidos por la Universidad a través de sus diferentes Facultades, Institutos y Unidades de Extensión, el 15%, estuvieron relacionadas con solicitudes de datos de contacto de las dependencias administrativas y académicas de la Universidad, y el 1% restante, de las solicitudes restantes, fueron sobre otros temas como procedimiento para elevar una acción ciudadana, procedimiento a seguir para reintegros, re-liquidaciones, e información del funcionamiento de las sedes, etc. Los registros se ubican en el Anexo 7.

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

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

En éste punto de atención, carpa móvil, se divulgan los servicios de la Universidad y se atienden las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los programas de pregrado y postgrado y cursos de extensión, así como también acerca del proceso de admisiones a los diferentes programas, principalmente. De igual forma, se brinda información sobre el proceso de inscripción que debe ser adelantado por los aspirantes a ingresar en calidad de estudiantes.

Durante el cuarto trimestre de este año, se participo en Ferias de Servicio al Ciudadano en: CADE de Santa Lucia - Localidad de Rafael Uribe, La Gaitana - Localidad de Suba, Localidad de Puente Aranda, CADE Yomasa - Localidad de Usme y Vereda de Nazareth - Localidad de Sumapaz

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

**FERIAS UNIVERSITARIAS Y OTROS EVENTOS**

La dependencia gestionó lo pertinente para lograr la participación de la Universidad en el evento Expoestudiantes Nacional 2012, evento organizado por Aviatour Campus, que permite a las entidades educativas promover sus programas ante un público específico, estudiantes de colegios de grados once y décimo, que se realizó en Corferias, del 16 al 19 de Octubre de 2012, al cual asistieron aproximadamente 45.000 personas, de las cuales el 71% correspondieron a estudiantes de grado 11, como lo informó el Director General de Expoestudiantes.

El stand de la Universidad, fue atendido por personal de esta dependencia, quienes brindaron información a cada uno de los ciudadanos que se acercaron al mismo, con relación a los programas tanto de educación formal como no formal, ofrecidos por cada una de las facultades, así como también en gran medida acerca del proceso de admisiones de la Universidad. En este evento se registraron 2483 atenciones, vale la pena aclarar que esta cifra es solo una parte de la ciudadanía que se acercó al stand de la Universidad, teniendo en cuenta que por la magnitud del evento y la demanda que tiene la Institución el nivel de visita fue mayor.

Dada la experiencia adquirida en la participación de este evento, el cual cada vez tiene más reconocimiento por parte de las diferentes instituciones de educación básica y media, así como también de los estudiantes de grados once y del público en general, en atención al despliegue de radio y prensa del evento, se debe tener en cuenta por parte de la Universidad la adopción de medidas y estrategias para lograr un mejor posicionamiento de la imagen institucional, en este evento como por ejemplo, desarrollar plegables informativos institucionales que permitan brindar una información más completa y agradable para los interesados, acerca de los diferentes programas de la Universidad, así como también invertir recursos que permitan mejorar el diseño del stand.

ATENCIÓN PRESENCIAL**FERIAS UNIVERSITARIAS OCTUBRE – NOVIEMBRE DE 2012**

OCTUBRE	
FERIA EXPOESTUDIANTES NACIONAL 2012	2483
TOTAL ATENCIONES EN FERIAS UNIVERSITARIAS EN EL TRIMESTRE	2483

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



objeto misional y los servicios disponibles. Los registros de las Ferias Universitarias y Otros eventos se ubican en el Anexo 8.

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

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

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

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

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

CASOS RELEVANTES (CRÍTICOS O RECURRENTES) Y RECOMENDACIONES

En cuanto a los trámites escritos que fueron radicados durante el último trimestre, cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas de diversa índole, destacándose las siguientes, para que sean consideradas por los competentes en el tema y se tomen las medidas pertinentes. A la fecha se encuentran tres (3) acciones ciudadanas en trámite, y dentro de los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los mismos.



ANÁLISIS CASOS CRÍTICOS Y RECURRENTES Y SUGERENCIAS

Presuntas Faltas Funcionarios, Servidores y Contratistas: Se elevaron quejas por faltas del personal administrativo y docente pertenecientes a la Universidad:

- a) **Presuntas Fallas Administrativas. Atención:** Se elevaron quejas, según las cuales los estudiantes y ciudadanos dan a conocer a esta dependencia las presuntas irregularidades, debido a la inadecuada atención prestada por parte del personal de la Universidad, tratándose del suministro de información, el trato hacia las personas que requieren algún tipo de servicio, así como también en ocasiones manifestaban la demora para atender las solicitudes u omisión de la atención.

De igual manera se presentaron quejas relacionadas con los presuntos inconvenientes presentados entre estudiantes y docentes relacionados con las calificaciones, contenidos y manejos que le dan algunos docentes a sus cátedras, al respecto se ofició a la respectiva Coordinación, con el fin de determinar si se presentó dicha irregularidad y de esta forma se tomaran las medidas tendientes a solucionar la situación presentada con los estudiantes, y de otra parte, se solicitó llevar a la práctica los lineamientos establecidos en el Manual de Protocolos de atención al ciudadano, los cuales son una herramienta importante para la adecuada atención y de gran importancia teniendo en cuenta los establecido en la Ley y en la Resolución de Rectoría 551 de 2012.

De otra parte se elevaron 3 requerimientos relacionadas la demora y no respuesta a las acciones ciudadanas, ante lo cual se requirió a la dependencia competente con el fin de que se diera respuesta a los requerimientos y se hizo un llamado para que se sigan los lineamientos establecidos en la Resolución de Rectoría número 551 de 2012, con relación a los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las solicitudes elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.

Dado lo anterior, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, recuerda a las dependencias el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 551 de 2012, por la cual se establece el trámite de las acciones ciudadanas y atención al ciudadano dentro de la Universidad, y sugiere reiterar a los funcionarios la importancia de dar trato generoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, así como también responder de manera rápida y oportuna las peticiones respetuosas que hagan los ciudadanos, en ejercicio del derecho de petición, a través de los medios dispuestos por las entidades y organismos de la Administración Pública, so pena de las sanciones previstas por la ley por tal incumplimiento, y de la misma forma se recomienda dar aplicación a los protocolos de atención al Ciudadano, establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Ley 962 de 2005, el Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y la Resolución de Rectoría 551 de 2012, en



consideración a que las entidades públicas tienen la obligación de atender al público de manera ágil, cómoda y con calidad, en un horario cuya duración mínima debe ser de 8 horas diarias, para así lograr una adecuada atención a la comunidad estudiantil y a la ciudadanía, evitando reclamaciones por vacíos en los procedimientos establecidos.

- b) **Presuntas Fallas Administrativas. Trámites Administrativos:** Se presentaron reclamos relacionados con diferentes trámites y solicitudes elevados ante diferentes dependencias, ante lo cual se ofició a las respectivas jefaturas, quienes dieron a conocer los motivos por los cuales se presentaron los inconvenientes y cuando fue procedente se tomaron las acciones a que hubo lugar con el fin atender la reclamación y de mitigar la presencia de los mismos.

Sobre el caso, se recomienda revisar los procedimientos para viabilizar la minimización de tiempos para los trámites con el fin de no dar alargar los tiempos de solicitud toda vez que a la larga estos son los que crean la inconformidad por parte de los usuarios. De otra parte se sugiere, hacer claridad a los ciudadanos involucrados acerca del trámite, con el fin de que se tengan en cuenta los lineamientos establecidos para el trámite solicitado y evitar en lo posible reclamaciones al respecto.

- c) **Presuntos inconvenientes por estado de la sede Calle 34 - Falla Administrativa:** Se presentó Denuncia por parte de estudiantes del proyecto curricular de Administración Deportiva de la Universidad, quienes manifiestan su inconformidad frente al estado de la sede de la Calle 34 en la cual reciben clase. En esta denuncia los estudiantes refieren problemas en cuanto recursos físicos, humanos, técnicos y ambientales, por lo que solicitan se intervenga de manera inmediata la Universidad Distrital, para que se realice una auditoría al manejo de los recursos de la Universidad, así como al estado que se encuentran los procesos que se adelantan en contra de docentes y administrativos.

Frente al particular, el señor Rector informa que se realizaron diferentes reuniones, en las cuales se trataron los diferentes requerimientos de los estudiantes de estos proyectos curriculares y se plantearon algunos compromisos, tendientes a mejorar la problemática de esta sede.

- d) **Presuntos inconvenientes con Personal de Vigilancia – Falta Administrativa:** Se elevaron quejas, con ocasión a un presunto inconvenientes con los Guardas de Seguridad, debido al inadecuado trato hacia los estudiantes, por parte del personal que presta el servicio de vigilancia en la Universidad, ante lo cual, esta jefatura oficio a la División de Recursos Físicos como supervisor del contrato, con el fin de que se tomaran las medidas correctivas y preventivas en los presentes casos.



- e) **Presuntos inconvenientes con Docentes - Faltas Docente:** Se elevaron quejas, con ocasión al presunto trato irrespetuoso hacia alumnos y docentes de la Universidad. Ante lo cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ofició a los respectivos proyectos curriculares y Decanaturas a las cuales pertenecen los docentes involucrados en el conflicto presentado, con el fin que de ser el caso se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias si a ellas hubiere lugar, de conformidad con el Acuerdo 011 de 2002 o de ser el caso, informar a esta dependencia las acciones tomadas, frente a las acciones ciudadanas presentada por la comunidad universitaria o los estudiantes.

Se sugiere a la comunidad universitaria y a los estudiantes, la resolución de conflictos de manera pacífica, mediante el diálogo y acuerdos de buen trato, con base en la tolerancia, de conformidad con el buen comportamiento que debe tener todo Servidor Público en el desarrollo de sus labores y el trato cordial que debe existir entre docentes y estudiantes y viceversa, como también entre cualquier persona que pertenezca a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. De esta manera, se evita el inicio de investigaciones disciplinarias innecesarias, frente a conflictos personales que pueden solucionarse de manera directa.

COPIAS DE REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO

Durante el último trimestre fueron recibidas veintiocho (28) copias de acciones ciudadanas, dirigidas a otras dependencias y sobre las cuales la Oficina realizó labores de seguimiento, verificando la respuesta enviada por el competente al peticionario, encontrándose seis (6) de ellas en trámite, para verificar la respuesta correspondiente. Anexo 2.

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

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

Esta dependencia coordina el Convenio No. 134 de 2002, suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene por objeto garantizar en forma permanente los servicios de



información, dentro de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, ubicada en el Portal de Bogotá, la información publicada se encuentra en proceso permanente de actualización, utilizando las herramientas de la dependencia como la Guía de servicios y el Directorio de la entidad. Se remite la correspondiente certificación mensual.

Teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas de la gestión de esta oficina, se evidenció la necesidad de adoptar medidas tendientes a solicitar a los encargados de las diferentes dependencias en el sentido de utilizar los correspondientes usuarios y claves, dentro de la página electrónica de la entidad, con el fin de actualizar lo relativo a cada dependencia. Esta dependencia determinó incluir dentro de sus actividades procesos de seguimiento y verificación de la actualización de la información publicada en el Portal Web Institucional.

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

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

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

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

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

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



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

En virtud de la participación en el Comité Distrital de Servicio al Ciudadano, la totalidad de entidades del distrito, a través de las jefaturas de las oficinas de atención al ciudadano, se han comprometido a tramitar las quejas, reclamos y solicitudes que sean transmitidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, con el propósito de ofrecer al ciudadano que acude a la Alcaldía Mayor de Bogotá, respuesta pronta a los asuntos que se relacionen con la actividad desplegada por cada una de las entidades de nivel distrital, a través del vínculo en el portal oficial de Bogotá www.bogota.gov.co/quejasysoluciones.

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

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

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

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

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR LA DEPENDENCIA****• REGLAMENTACIÓN INTERNA DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

En atención, a la entrada en vigencia de la Ley 1437 y Ley 1474 de 2011, y que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el tercer trimestre, proyectó la Resolución de Rectoría No. 551 de Septiembre 17 de 2012, “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”, la cual regula el procedimiento que se debe seguir para la recepción, el trámite y la solución de las acciones ciudadanas (queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia, solicitud de información, consulta y denuncias), elevadas ante la Universidad Distrital; reglamentando además, los términos establecidos para la respuesta de las mismas.

Durante el cuarto trimestre, la jefatura organizó y realizó visitas a cada una de las Facultades de la Universidad, en las cuales realizó reunión con las personas designadas por las Decanaturas, los diferentes proyectos curriculares y las diferentes dependencias adscritas a estas, para la atención de las acciones ciudadanas en cada una de ellas, en las cuales se realizó presentación y socialización de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012, dando a conocer los lineamientos que se implementaron con la Ley 1437 de 2011 con relación al trámite de las acciones ciudadanas y de control social, elevadas por los ciudadanos ante las Autoridades, en el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en la Constitución Nacional.

Durante estas jornadas se busco sensibilizar al personal designado para la atención de las acciones ciudadanas, en las diferentes dependencias acerca del tratamiento que se le debe dar a las acciones de control social ejercidas por los ciudadanos, con relación a los términos de respuesta, calidad, calidez y oportunidad de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y reglamentado internamente mediante la Resolución de Rectoría 551 de 2012.

En algunas Facultades, esta Resolución, así como la socialización y sensibilización, fue recibida de buena manera y calificada como una excelente herramienta de apoyo para el ejercicio de sus labores diarias, sin embargo, en otras Facultades no sucedió lo mismo, toda vez que, tomaron este espacio para presentar sus reclamaciones por inconformidades relacionadas con la falta de gestión de diferentes dependencias y las condiciones de las sedes, sus problemáticas y las condiciones de sus sitios de trabajo; en otras se manifestaron las inconformidades por lo reglamentado en la Resolución 551 de



2012, sobre todo con relación a los términos establecidos para dar respuesta a las acciones ciudadanas, indicando que se sentían intimidados, ya que la Resolución 551 de 2012, establece dentro de su articulado las acciones disciplinarias que acarrea la no respuesta de los requerimientos ciudadanos.

Ante estas inconformidades, esta jefatura, procedió a solicitar concepto jurídico a la Alcaldía Mayor de Bogotá, más específicamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con el fin de que se revisara la viabilidad y pertinencia de esta resolución, ante lo cual conceptuaron que se ha adoptado una resolución muy completa, donde se evidencia que se ha tenido en cuenta toda la normatividad vigente sobre gestión de recepción y respuesta de los requerimientos ciudadanos en general.

- **ACTUALIZACIÓN PAGINA WEB OFICINA**

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

Durante este trimestre, se realizaron las actividades correspondientes de actualización de contenidos de la página web de la dependencia, teniendo en cuenta la dinámica que maneja el portal web con su nueva plataforma Lifebrary, buscando constantemente tener informado al ciudadano acerca de las actividades de la dependencia.

- **DEFENSOR AL CIUDADANO**

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

Esta jefatura tiene a cargo esta designación por parte de la Rectoría de la Universidad, mediante oficio 1135 de abril 5 de 2011, por lo cual se realizó un despliegue informativo acerca de esta designación a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, a



través de diferentes canales, socializando las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, los canales de interacción que se tienen dispuestos para que los ciudadanos eleven sus requerimientos ante la Universidad y a su vez la divulgación de la Figura del Defensor al Ciudadano, para este fin se han realizado jornadas en las diferentes Facultades de la Universidad, en donde se han entregado plegables e información alusiva a la figura del Defensor al Ciudadano en cabeza de esta jefatura.

Durante este cuarto trimestre, la Veeduría Distrital no programo reuniones con los Defensores Ciudadanos de las Entidades.

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

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

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

Por otro lado, el Directorio, se actualizó de acuerdo con los datos reportados por las diferentes dependencias y por la Red de Datos de la Universidad, teniendo en cuenta los cambios de extensiones por la transición de las extensiones de la Universidad a la comunicación IP.

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

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



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

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

Es de esta forma, que durante este cuarto trimestre se desarrollaron las actividades planteadas en la última reunión sostenida con la Oficina Asesora de Control Interno, la Red de Datos y esta jefatura, de fecha Octubre 4, con el fin de que la página web se mantenga información veraz, oportuna y pertinente, de cada una de las dependencias académicas y administrativa. Para lo cual se proyectó una certificación de confiabilidad de la información, la cual debe ser remitida por cada una de las jefaturas de las diferentes dependencias académicas y administrativas, en la que se certifica que los contenidos publicados a través de cada uno de sus espacios de la dependencia son completos, verificables y confiables.

De otra parte, esta jefatura, en continuación a la actividad de revisión de cada uno de los links que se encuentran publicados en el portal, y teniendo los oficios remitidos a cada una de las dependencias y las respuestas dadas por las mismas, relacionadas con las observaciones encontradas, se genero un cuadro de control de revisión, en el cual se identifican las observaciones que ya fueron atendidas y las que continúan.

Es de anotar que, teniendo en cuenta lo informado por la Red de Datos, las diferentes dependencias académicas y administrativas a raíz de este trabajo, ha tomado consciencia y están realizando la migración de los contenidos de su página a la nueva plataforma, razón por la cual se está realizando monitoreo constante de los contenidos publicados, y se evidencia un gran avance de actualización, a pesar de que las dependencias no han dado contestación a las comunicaciones, teniendo en cuenta los cambios que ellos han venido realizando y los cuales en algunos casos no han finalizado pero están trabajando en ello.

Del trabajo antes referido, tenemos que se remitieron setenta (70) oficios que corresponden al 100% de las dependencias que se les debía solicitar actualizar información en el portal, han dado respuesta a la fecha veinte (30), lo cual ha reflejado



que la página en este momento se encuentre en un 85% de actualización, vale la pena aclarar que esto corresponde a todas las rutas y links de acceso que tiene el portal.

- **ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN**

- a) **Visitas a las Facultades**

Durante este cuarto trimestre, como se había manifestado anteriormente se realizaron visitas a cada una de las facultades, pero en esta ocasión para socializar la Resolución de Rectoría número 551 de 2012.

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

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

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

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

Dentro de esta delegación, se ha venido asistiendo a las reuniones que realiza la Veeduría Distrital en el marco de esta Red, pero para este trimestre la reunión programada fue cancelada por ellos, y a la fecha no ha sido convocada una nueva fecha.

- **INFORME COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

Mediante reuniones sostenidas los días 26 de noviembre y 4 y 12 de diciembre de 2012, celebradas en las Instalaciones del Archivo Distrital, se discutió y analizó uno a uno el articulado de la Propuesta de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se realizaron los ajustes necesarios y finalmente se consolidó en su mayoría dicha propuesta.

Se plateó, que algunos de los artículos en discusión serían consultados directamente con la Oficina Jurídica de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, ya que introducen temas coyunturales que merecen un análisis previo y un pronunciamiento de fondo por parte de esta dependencia.



Se indicó, que una vez finalizada y en firme la Propuesta de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, deberá ser sometida al análisis y estudio del Consejo de Gobierno de la Alcaldía Mayor, quien emitirá un pronunciamiento al respecto y finalmente será enviada al Despacho del Alcalde Mayor, quien expedirá el Decreto que reglamente la Propuesta de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Dichas reuniones contaron con la presencia del Dr. Ricardo Agudelo Sedano, Director Distrital del Servicio al Ciudadano, el Dr. Andrés Felipe Arango, Subdirector de Calidad de Servicio al Ciudadano, así como también contó con la participación activa de los funcionarios que desarrollan labores de atención a la ciudadanía, así como los defensores ciudadanos de todas y cada una de las entidades distritales.

- **ACTIVIDADES MACRO PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Como líder del Macroproceso Servicio al Ciudadano, durante este último trimestre del año y como actividad de apoyo al trabajo que se ha venido realizado relacionado con la apropiación de una calidad y humanidad del servicio al ciudadano, esta jefatura, volvió a remitir el Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano elaborado por esta jefatura, a todas y cada una de las dependencias de la Universidad a través del correo electrónico institucional, y de la misma forma se recalco, en la reunión sostenida en las facultades, la importancia de adoptar estos lineamientos, más aún teniendo en cuenta que es un componente importante de la Ley 1437 y de la Resolución de Rectoría número 551 de 2012.

- **Encuestas de Satisfacción al Ciudadano**

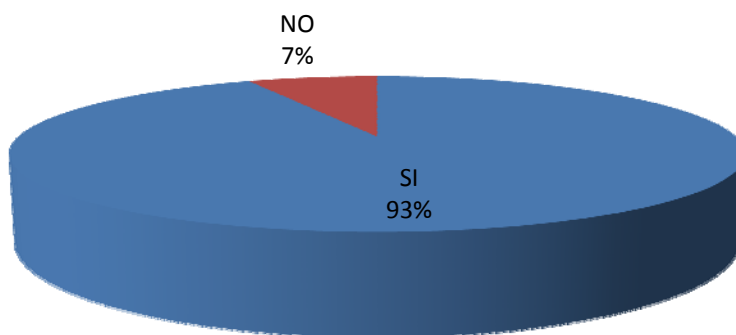
Durante este trimestre, se continuó con la recepción de encuestas de satisfacción al ciudadano, relacionadas con la atención prestada a los ciudadanos que son atendidos en las diferentes dependencias de la Universidad, las cuales son recibidas en la torre administrativa y a través del Portal Web Institucional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

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

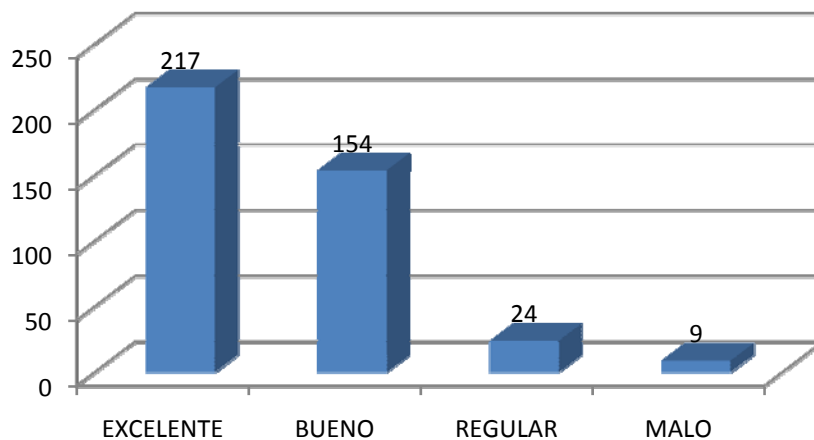
A continuación se muestran los resultados de las encuestas:



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

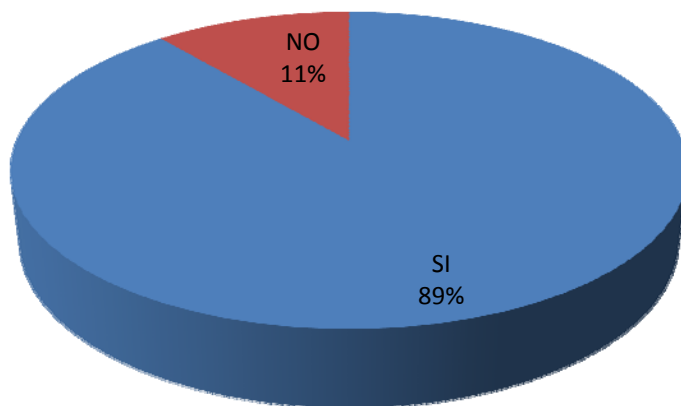


¿CÓMO CALIFICA EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DE NUESTROS FUNCIONARIOS PARA RESOLVER SU REQUERIMIENTO?

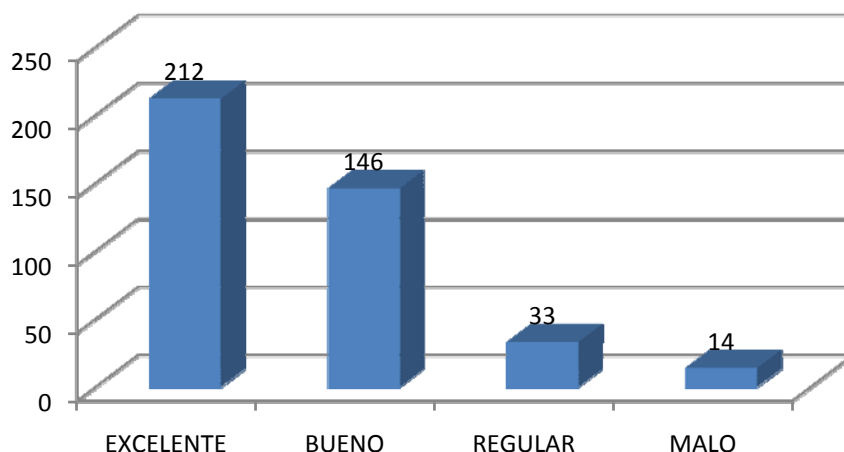




¿CONSIDERÓ OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO?



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



De lo anterior, se concluye que en general el 93% de las atenciones evaluadas, tuvieron una calificación satisfactoria en cuanto a los criterios de calidad, calidez y oportunidad, del servicio prestado a los ciudadanos, pero hay un 7% de estas calificaciones que muestran una insatisfacción y falta cumplimiento de las expectativas ciudadanas, que dejan a la vista problemas relacionados con la atención prestada, de forma que dentro de estos lo más recurrente es la falta de amabilidad, cordialidad, conocimiento y atención oportuna de las solicitudes, de manera tal que se tienen observaciones como:



- Que se eduque al personal,
- Que se cambie la cultura administrativa
- Que se cambie al personal administrativo,
- Que se capacite en atención a los ciudadanos,
- Que se mejoren y se cumplan los horarios de atención establecidos e informados,
- Que se tenga un mejor manejo de la información,
- Que se ordenen los espacios de las oficinas,
- Que se disminuyan los trámites,
- Que se atiendan los diferentes canales de atención e interacción que tienen las dependencias con los ciudadanos, en especial las líneas telefónicas y los correos electrónicos.

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

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

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



Anexos en CD:

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