



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe de Gestión

Cuarto Trimestre
2021

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C., Enero de 2020

Bogotá D.C., Enero de 2022



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión - Cuarto Trimestre

2021

Enero de 2022 - Bogotá D.C.,
Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Acuerdo 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos".

Acuerdo 005 de 2002, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones".

Resolución 204 de 202, Rectoría UDFJC "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"

Dependencia: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe (E): Adriana Marcela Sandoval Castiblanco

Elaboración y acopio de información: Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL.....	4
Normatividad Externa.....	4
Normatividad Interna	5
LINEAMIENTO 5:.....	6
META 35:	6
Estrategia 5.2:	6
META 37:	10
Estrategia 5.6:	11
Tabla 5:	14
Estrategia 5.9.....	17
META 41:	23
Estrategia 5.12.	23
META 42:.....	24
Estrategia 5.13:	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Cuarto (IV) Trimestre de la vigencia 2021.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo al Plan de Acción establecido por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”
- **Decreto 491 de 2020:** Ministerio de Justicia y del Derecho “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.



Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2021, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.

LINEAMIENTO 5:

Consolidar y fortalecer la democracia participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.

META 35:

Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.

Estrategia 5.2:

Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la Universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Oct-Dic	Acumulado 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Trim IV	
5.2	Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor	100%	Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, página web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios.	Actualización de la información institucional en el PWI = (# de Actualizaciones del PWI realizadas / Actualizaciones del PWI solicitadas) *100	100%	100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



confianza de la ciudadanía hacia la Institución.					
Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos	100%	Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.	Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	100%	100%
	100%	Participar en ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.	Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (# de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100	100%	100%
	100%		Porcentaje de crecimiento de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = [(# de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2021 - # de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2020)/ # de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2020]* 100	88%	
Garantizar la divulgación de la información misional a la ciudadanía y la comunidad universitaria en los puntos de atención presenciales, líneas telefónicas y medios virtuales	95%	Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = [# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata / (# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS)]* 100	99,5%	99%

Objetivo 35.1:

Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución.

Actividades:

- 35.1.1 Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, tiene bajo su función actualizar cada vez que se generen cambios la información contenida a disposición de los ciudadanos como lo es:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Actualización de la información institucional en el PWI = (# de Actualizaciones del PWI realizadas / # Actualizaciones del PWI solicitadas) *100

Actualización de la información institucional en el PWI = (19/19)*100= 100%

Actualización portales:

- Directorio telefónico:

La OQRAC es responsable de actualizar el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo a los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el cuarto trimestre se realizaron dieciséis (16) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

- Guía de Trámites y Servicios:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización de la información referente a procesos para la realización de trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención, en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/ . Dicha labor, se realizó mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano por medio de las tres (3) actualizaciones realizadas durante los primeros 5 días hábiles de octubre, noviembre y diciembre, así mismo se remitieron sus respectivos certificados de confiabilidad a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Objetivo 35.2:

Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos

Actividad:

35.2.1 Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.

Indicador:

Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100.

Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (1/1)*100 = 100%

En el cuarto trimestre se realizó (1) pieza grafica en apoyo a la atención a la ciudadanía, de la siguiente manera:

- Se elaboró el diseño del Manual de Atención a la Ciudadanía, el cual se presentara para su aprobación en enero de 2022.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



35.2.2 Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos

Indicador:

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (# de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (24/24)*100 = 100%

Indicador:

Porcentaje de crecimiento en el relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (# de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre / # de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre 2020) * 100

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (1701 - 907 / 907)*100 = 1 88%

Ferias universitarias- Charlas virtuales:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como dependencia encargada de la atención e información a la ciudadanía, hace presencia en nombre de la Institución en Colegios Distritales y ferias en entidades a donde es invitada, estableciendo contacto con estudiantes de educación media y ciudadanos en general, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia, la oficina fue invitada a veinticuatro (24) ferias universitarias a las cuales dio oportuna respuesta brindando la información de contacto, duración por cada presentación y contenido. Con lo anterior, se logró agendar charla o feria universitaria con veinticuatro (24) colegios y Alcaldías municipales, impactando a 1701 estudiantes de educación media de los grados 10° y 11°. (Ver Tabla 2).

Tabla 2:
Ferias universitarias.

N°	Fechas	Ubicación	Modalidad	Ciudadanos participantes
1	04/10/2021	José Acevedo y Gómez 10- 11º	Virtual	30
2	06/10/2021	Feria universitaria Cajicá	Presencial	37
3	06/10/2021	Feria universitaria colegio soledad acosta de Samper ied.	Presencial	45
4	07/10/2021	Ied san José sur oriental	Virtual	100
5	07/10/2021	Feria universitaria Cajicá	Presencial	36
6	08/10/2021	Liceo tommys	Virtual	19
7	20/10/2021	Universitaria - colegio san Cayetano	Presencial	71



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



8	20/10/2021	Feria universitaria Zipaquirá	Presencial	113
9	21/10/2021	Feria universitaria colegio Fanny Mickey	Presencial	47
10	27/10/2021	Feria universitaria inem del tunal	Presencial	45
11	28/10/2021	Colegio el salitre de suba sede c	Presencial	77
12	29/10/2021	Colegio el Carmen teresiano	Virtual	26
13	03/11/2021	Feria universitaria - colegio arborizadora baja i.e.d	Presencial	78
14	05/11/2021	Semana de orientación vocacional y feria universitaria - Funza Cundinamarca	Presencial	78
15	12/11/2021	Feria universitaria ied Isabel ii ied	Presencial	61
16	12/11/2021	Feria de educación - programa de icbf y ymca. Generaciones sacúdete	Presencial	52
17	16/11/2021	Feria universitaria - colegio Darío echan día i.e.d.	Presencial	87
18	17/11/2021	Colegio toberin	Presencial	68
19	18/11/2021	Feria - campus jóvenes con presente y futuro	Presencial	355
20	18/11/2021	Socialización de las carreras de la facultad tecnológica a los colegios de ciudad bolívar	Charla	10
21	19/11/2021	Feria universitaria - el rosal 2021	Presencial	43
22	19/11/2021	Feria universitaria - la calera	Presencial	73
23	20/11/2021	Feria educativa el buen vecino	Presencial	70
24	21/11/2021	Feria educativa el buen vecino	Presencial	80

35.2.3 Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = [# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata / (# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS)]* 100

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = (8680/8680+40)*100 = 99,5%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 204 de 2021 Artículo 36, se le encargaron las funciones del Numeral 4: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 5: “Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para tal efecto.”, por lo cual en el cuarto trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99,5% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 0,5% de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas a la Institución debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo la Tipología de Solicitud de acceso a la Información y Consulta, las cuales cuentan con 20 y 35 días hábiles



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos del Decreto 491 de 2020.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Atención	Canal	Mes			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inmediata	Correo	212	323	220	755
	Chat	1118	1176	850	3144
	Presencial	89	311	151	551
	Telefónico	1575	1236	1419	4230
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	13	12	15	40
Total		3007	3058	2655	8720

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

La OQRAC cuenta con (4) Puntos de Atención presenciales: Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, en los cuales se reinició la atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm desde el 01 de octubre de 2021, así mismo se dio continuidad a la atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en la extensión: 1420, 1421 y 1459 y en la línea directa de la OQRAC: 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

META 37:

Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad.

Estrategia 5.6:

Garantizar la recepción y respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos, a través de canales y medios que se ajusten a las necesidades y capacidades de las personas que los interponen.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Oct-Dic	Acumulado 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Trim IV	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5.6	Atender, recepcionar y registrar en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC's en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.	100%	- Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha - Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	Porcentaje de registro de pqr's en el sistema Bogotá Te Escucha = $(\# \text{ de pqr's registradas } / \# \text{ de pqr's recibidas }) * 100$	100%	100%
		100%	Realizar el cierre oportuno de pqr's en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr's allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr's.	Porcentaje gestión de pqr's en el trimestre = $(\# \text{ de pqr's cerradas en el trimestre } / (\# \text{ de pqr's recibidas en el trimestre actual } + \# \text{ de pqr's pendientes del trimestre anterior})) * 100$	76%	92%
		100% >		Tiempo gestión promedio de pqr's = $(\# \text{ de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr's } / \# \text{ de días promedio de respuesta de pqr's})$	149%	
		100%		Porcentaje de gestión de pqr's que cumplen términos de Ley = $(\# \text{ de pqr's cerradas oportunamente } / \# \text{ de pqr's recibidas } + \text{ peticiones pendientes del periodo anterior}) * 100$	64%	
		< 30%		Porcentaje de peticiones pendientes = $(\# \text{ de pqr's pendientes de cierre } / \# \text{ de pqr's recibidas } + \text{ peticiones pendientes del periodo anterior}) * 100$	24%	
		100%		Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.	Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = $(\# \text{ cartas post vencimiento emitidas en el periodo } / \# \text{ de pqr's vencidas durante el periodo}) * 100$	
		100%		Porcentaje de seguimientos efectuados = $(\# \text{ de seguimientos realizados } / \# \text{ de dependencias que requirieron seguimiento}) * 100$	100%	100%
		100%		Porcentaje de seguimientos efectivos a pqr's = $(\# \text{ de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente } / \# \text{ de seguimientos realizados a dependencias}) * 100$	69%	
		100%	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	Porcentaje de soportes realizados = $(\# \text{ Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS" } / \# \text{ Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"}) * 100$	100%	100%

Objetivo 37.1:

Atender, recepcionar y registrar en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC's en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

Actividades:

37.1.1 - Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha

- Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Porcentaje de registro de pqr's en el sistema Bogotá te Escucha = (# de pqr's registradas / (# de pqr's recibidas) * 100

Porcentaje de registro de pqr's en el sistema Bogotá te Escucha = (227/227).

En el cuarto trimestre del 2021 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de doscientos veintisiete (227) acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular obtuvo la mayor participación con el 37,89%, seguido por Reclamo 32,60%, y Solicitud de acceso a la información un 12,78% de participación.

Tabla 4:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	40	30	16	86	37,89%
Reclamo	26	27	21	74	32,60%
Solicitud de Acceso a la Información	11	10	8	29	12,78%
Consulta	2	2	8	12	5,29%
Derecho de Petición de Interés General	4	3	2	9	3,96%
Queja	4	5	4	13	5,73%
Solicitud de Copia	0	0	0	0	0,00%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2	0	3	1,32%
Sugerencia	0	1	0	1	0,44%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	88	80	59	227	100,00%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Se analizaron doscientos veintisiete (227) acciones ciudadanas y, asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015.

Actividad:

37.1.2 Realizar el cierre oportuno de pqr's en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr's allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr's.

Indicador:

Porcentaje gestión de pqr's en el trimestre = (# de pqr's cerradas en el trimestre / (# de pqr's recibidas en el trimestre actual + # de pqr's pendientes del trimestre anterior)) * 100

Porcentaje gestión de pqr's en el trimestre = (250/227+104)*100= 76%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Gestión de peticiones trimestrales

Durante el cuarto trimestre se registraron y recibieron doscientos veintisiete (227) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 30 de septiembre de 2021) quedaron ciento cuatro (104) acciones ciudadanas (se incluyen dos peticiones de traslados de entidades reflejadas en periodo diferente del ingreso), para un total de trescientos treinta y un (331) acciones ciudadanas activas, de las cuales se gestionaron y cerraron definitivamente doscientos cincuenta (250) acciones y quedaron pendientes por gestionar ochenta y un (81) acciones ciudadanas,

Indicador:

Tiempo gestión promedio de pqr = (# de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr / # de días promedio de respuesta de pqr.

Tiempo gestión promedio de pqr = $(30/20,2)*100 = 148\%$

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Es menester resaltar que debido a la situación de Emergencia Sanitaria por Covid – 19, fue expedido el Decreto Nacional 491 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, por lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha los siguientes términos de gestión de las acciones ciudadanas a partir del 30 de marzo de 2020.

Tabla 5:
Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

Tabla 6:
Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
-----------	------------------	-------	--------	------------	----------------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Decreto 491 Art. 5				
Derecho de Petición de Interés General	30	24,7	21,8	31,5	26,0
Queja	30	25	14,8	18	19,3
Reclamo	30	18,7	18,4	17,9	18,3
Derecho de Petición de Interés particular	30	17,1	24,4	24,5	22,0
Consulta	35	42,9	16	9,7	22,9
Solicitud de Acceso a la Información	20	21,2	12,8	13,5	15,8
Denuncia por Actos de Corrupción	30	4,5	27	22	17,8
Sugerencia	30	0	0	23,5	7,8
Copia	20	21	33,5	0	18,2
Felicitación	30	0	0	31	0,0
Promedio General (promedia respecto a cantidades vs tiempo por cada tipología)		19,7	20,5	20,5	20,2

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

En el cuarto trimestre se puede evidenciar que las peticiones fueron atendidas por debajo del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por el Decreto 491 de 2020, dejando como resultado un tiempo de gestión de 20,2 días, no obstante, en las tipologías de Derecho de Petición de Interés General, Consulta, y Copia superaron en promedio los términos de ley

Indicador:

Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = (# de pqr cerradas oportunamente / # de pqr recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100

Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = $(212/227+104)*100 = 64\%$

De las doscientas veintisiete (227) acciones ciudadanas recibidas en el cuarto trimestre de 2021 más las ciento cuatro (104) peticiones activas que a corte 30 de septiembre pertenecen al trimestre III de 2021 para un total de trescientos treinta y un (331) peticiones, es decir que el 64% fueron cerradas oportunamente entre el periodo octubre a diciembre de 2021,

Indicador:

Porcentaje de peticiones pendientes = (# de pqr pendientes de cierre / # de pqr recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100

Porcentaje de peticiones pendientes = $(81/227+104)*100 = 14\%$

Del total trescientos treinta y un (331) peticiones activas durante el cuarto trimestre de 2021, quedaron pendientes de cierre, ochenta y un (81) acciones ciudadanas para el 2022.

37.1.3 Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.

Indicador:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = $(\# \text{ cartas post vencimiento emitidas en el periodo} / \# \text{ de pqr's vencidas durante el periodo}) * 100$

Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = $(28/31) * 100 = 90\%$

Indicador:

Porcentaje de seguimientos efectuados = $(\# \text{ de seguimientos realizados} / \# \text{ de dependencias que requirieron seguimiento}) * 100$

Porcentaje de seguimientos efectuados = $(107/107) * 100 = 100\%$

Indicador: Porcentaje de seguimientos efectivos a pqr's = $(\# \text{ de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente} / \# \text{ de seguimientos realizados a dependencias}) * 100$

Porcentaje de seguimientos efectuados = $(54/78) = 69\%$

La OQRAC, cuenta con el usuario de "Seguimiento PQR'S", el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el peticionario, es decir que dicho usuario es a quien le corresponde realizar el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario están continuando estando activas.

Durante el cuarto trimestre la actividad de "Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.", tuvo una efectiva ejecución en cuanto al cierre definitivo y consolidado de las peticiones pendientes de cierre del cuarto trimestre de 2021.

37.1.4 Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.

Indicador:

Porcentaje de soportes realizados = $(\# \text{ Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"} / \# \text{ Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"}) * 100$

Porcentaje de soportes realizados = $(78/78) * 100 = 100\%$

La OQRAC como usuario administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "Bogotá Te Escucha -SDQS" en la Universidad Francisco José de Caldas, es responsable de brindar soporte en la creación, activación, desactivación, desbloqueo de cuentas de los ciento cuarenta usuarios activos en la Institución y capacitar a los nuevos usuarios, con el objetivo de garantizar el correcto manejo del sistema.

En el periodo se brindó soporte a setenta y ocho (78) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, solicitados de manera telefónica y vía e-mail, los cuales se atendieron inmediatamente logrando apoyar en los procesos a cada dependencia, evitando demoras en el tiempo de respuesta a causa de inconvenientes de acceso al sistema, los registros de dichos soportes se reflejaron en el formato físico y digital SC-PR-002-FR-003, Registro de Soporte a Usuarios Funcionarios de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 7:
Soportes realizados a la Institución.

Canal de Soporte	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Total	28	24	26	78	100,00%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Estrategia 5.9.

Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Objetivo 37.2:

Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Oct-Dic	Acumulado 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Trim IV	
5.9	Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	29	Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.	No de informes publicados y entregados a entes competentes = \sum informes publicados y entregados a entes competentes	29	100%
		100%	*Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	Porcentaje de gestión de acciones de mejora = $(\# \text{ de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC} / \# \text{ de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía}) * 100$	100%	49%
		100%	Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual "Bogotá Te Escucha - SDQS".	Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = $(\# \text{ de atenciones realizadas} / \# \text{ de atenciones solicitadas en el periodo}) * 100$	100%	88%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	60%	*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.	Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100	99,6%	100%
--	-----	---	--	-------	------

Objetivo 37.2:

Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Actividades:

37.2.1 Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la - Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaria General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.

Indicador:

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = \sum informes publicados y entregados a entes competentes Avance de Informes publicados y entregados a entes competentes

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = 8

La OQRAC elaboro ocho (8) informes durante el cuarto trimestre de 2021 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general. Pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al cuarto trimestre del año 2021 publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general y para cumplimiento de la Resolución 551 de 2012, Artículo 33, Numeral 5, en la página web de la OQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>
- Un (1) informe de Gestión Anual 2021.

Para un total de ocho (8) informes entregados en el cuarto trimestre de la vigencia 2021 a la Institución, entidades distritales y de público conocimiento para los ciudadanos. En la vigencia 2021, se generaron un total de 29 informes técnicos y de gestión, dando cumplimiento a la meta esperada y de conformidad con lo establecido en normatividad interna y externa.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



37.2.2 Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.

Indicador:

Porcentaje de gestión de acciones de mejora = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía")*100

Porcentaje de gestión de acciones de mejora = (3/3)*100 = 100%

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: *"Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate."* por tal la OQRAC busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el cuarto trimestre de 2021, se elaboraron 3 informes mensuales correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas y un informe semestral I-2021 de temas de mayor incidencia en la interposición de pqr's en el cual se encontró que en tres dependencias era necesario realizar acciones de mejora para tratar los temas reiterativos evidenciados en pqr's, por lo cual, se realizaron tres (3) acciones de mejora a: ILUD, División de Recursos Humanos y Tesorería, dichas acciones de mejora, se efectuaron a través de reunión con las dependencias, en donde se socializó punto a punto las peticiones, quejas o reclamos con temas reiterativos, de lo que se derivó un diálogo entre cada dependencia y la OQRAC, así mismo, se recomendaron algunas acciones para mejorar la atención y evitar nuevamente la presentación de pqr's por las mismas temáticas tratadas. En las debidas actas de reunión se establecieron los compromisos a ejecutar de ambas partes, para ejecutar a partir de la suscripción.

37.2.3 Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual "Bogotá Te Escucha - SDQS".

Indicador:

Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (# de atenciones realizadas/ # de atenciones solicitadas en el periodo)*100

Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (3/3)*100= 100%

Durante el cuarto trimestre de 2021, la ciudadanía se acercó en tres (3) ocasiones para solicitar orientación jurídica en la interposición de acciones ciudadanas.



37.2.4 Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.

Indicador: Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (4662/4682)*100= 99,6%

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos), y los canales telefónicos ext. 1420, 1421, 1459, 1458 y línea directa 3239340; la percepción del servicio a la ciudadanía en los servicios ofrecidos por la Oficina de manera cuantitativa con calificación de 1 a 5 siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.

Para el cuarto trimestre de 2021 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

*Tabla 8:
Percepción del servicio brindado canal telefónico.*

Percepción del Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
5	1505	1446	1533	4484	99,07%
4	16	8	18	42	0,93%
3	0	0	0	0	0,00%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	1521	1454	1551	4526	100%
Promedio Percepción satisfactoria	4,99	4,99	4,99	100%	

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 99,07%, seguido de la calificación (4) con el 0,93%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 100 %, es decir que, la percepción del servicio brindado de forma telefónica y presencial obtuvo un puntaje de 4,99/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la población encuestada por medio telefónico en las líneas de la OQRAC y de manera presencial en los cuatro puntos de atención, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:



En la encuesta virtual de percepción ciudadana, la cual se ha dispuesto a través de diferentes canales como lo son: virtual en la publicación en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, enviada en cada respuesta por parte de la OQRAC a las peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y enviada en cada correo electrónico como cierre de los correos institucionales.

En el cuarto trimestre se logró recolectar un total de ciento cinco (108) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 92%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en el tema de “Considera ágil y de calidad el trámite efectuado”, este tema obtuvo calificaciones por debajo del promedio, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales fueron analizados en la actividad 37.2.2 para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC

Tabla 9:
Percepción Encuesta Virtual:

Percepción del Servicio	3. Evalúe la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalúe el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada	6. Considera que la información fue clara, concreta y actualizada	7. Evalúe la presentación personal del funcionario(a).	8. Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	86	74	84	77	69	70	74
Bueno	22	30	19	23	34	28	30
Regular	2	3	6	6	4	6	4
Malo	7	9	7	10	9	11	8
Total	117	116	116	116	116	115	116
#Percepciones Satisfactorias	108	104	103	100	103	98	104
% Percepción Satisfactoria	92%	90%	89%	86%	89%	85%	90%
% Prom Percepción	89%						

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Encuesta de Percepción Chat Institucional:

La encuesta a través del Chat Institucional puede ser realizada por el usuario una vez termine su consulta, esta encuesta cuenta con dos (2) atributos de respuesta abierta donde se califica el conocimiento y da espacio para un comentario libre de la atención brindada por este medio y dos (2) atributos donde puede calificar de 1 a 5 según la amabilidad y la calidad de respuesta a su inquietud.

De las tres mil ciento cuarenta y cuatro (3144) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el cuarto trimestre del 2021, solo treinta y nueve (39) usuarios, equivalente al 1,24% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



satisfacción del servicio del 85%, donde en promedio veinticuatro (24) de treinta y nueve (39) encuestas, calificaron como: “información proporcionada atendible y clara”, “fue muy útil”, “responde rápido y con información que sirve”, “muchas gracias responden rápido y de manera muy amable” y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto amabilidad del moderador y respuesta, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,21/5 y calidad de la respuesta 4,08/5.

Tabla 10:
Percepción Chat Institucional

Encuesta de Percepción Chat Institucional				
Atributos	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
Porcentaje cualitativo / promedio calificación	34 / 39	34 / 39	4,21	4,08
Equivalente porcentual	87%	87%	84%	82%
Percepción general	85%			
Encuestas satisfactorias en promedio	33,5			

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue totalmente satisfactoria con un porcentaje de 100%, en cuanto a la encuesta de percepción por canal virtual, la cual contiene 10 preguntas en las cuales la comunidad universitaria puede informar el servicio solicitado, Unidad Académico – Administrativa y observaciones que contribuyan a mejorar el servicio además de los atributos del servicio a evaluar especificados en la Tabla 9 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 85% con un nivel más satisfactorio que el periodo anterior, pues el presente trimestre aumento en tres (3) puntos porcentuales la satisfacción de la comunidad atendida. La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 1,24% encuestada tuvo una satisfacción del 85%, un punto por debajo respecto del periodo anterior.,

Es decir, de las cuatro mil seiscientos ochenta y dos (4682) encuestas recolectadas, un total de cuatro mil seiscientos sesenta y dos (4662) ciudadanos, es decir el 99,6% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.

Tabla 11:
Porcentaje de satisfacción general:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Telefónica	4526	4526	100,0%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Chat	39	33	84,6%
Virtual	117	103	88,0%
Total	4682	4662	99,6%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

META 41:

Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el principio de transparencia y derecho de acceso a información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.

Estrategia 5.12.

Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Oct-Dic	Acumulado 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Trim IV	
5.12	Cumplir permanentemente con el monitoreo, actualización y seguimiento de la Información, que como sujeto obligado, la Institución debe publicar en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información en el PWI de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	90%	- Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información - Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (Información publicada / Información requerida según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014)	91%	100%
	Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en cada uno de los canales de atención	100%	1. Actualizar base información posgrados 2. Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos. 3. Manual de atención para la atención Chat Institucional 4. Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía. 5. Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.	% de Avance en el documento de caracterización = \sum % de avance de las actividades/Total de actividades	20%	100%

Objetivo 41.1.

Cumplir permanentemente con el monitoreo, actualización y seguimiento de la Información, que como sujeto obligado, la Institución debe publicar en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información en el PWI de conformidad con la Ley 1712 de 2014.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividad:

41.1.1 - Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información

Indicador: Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (Información publicada / Información requerida según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014).

Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = $(50/55)*100 = 91\%$

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución.

Durante el cuarto trimestre se realizó el seguimiento de la información publicada en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información, encontrando que, mediante la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, como es debido y se solicitó actualización de información a las dependencias competentes.

Objetivo 41.2.:

Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en cada uno de los canales de Atención.

Actividad:

- *Actualizar base información posgrados (Realizada en el primer trimestre de 2021)
- *Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos.
- * Manual de atención para la atención Chat Institucional (Realizado en el tercer trimestre de 2021)
- *Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía. (Realizada en el segundo trimestre de 2021)
- *Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales. (Realizado en el tercer trimestre de 2021)

Indicador: Porcentaje de Avance en el documento de caracterización = \sum % de avance de las actividades / Total de actividades.

Porcentaje de Avance en el documento de caracterización = $(5/5)*100=100\%$

Para el cierre de la vigencia, en el mes de enero de 2022, fue elaborado el “Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos” dando cumplimiento a lo programado en esta actividad durante el año.

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.



Estrategia 5.13:

Estudiar, detectar, tratar y eliminar los riesgos de corrupción, motivando la participación de la comunidad universitaria y de la sociedad en la vigilancia de la gestión y la protección del patrimonio de la Universidad.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Oct-Dic	Acumulado 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Trim IV	
5.13	Tratar y eliminar mediante controles preventivos y correctivos los posibles riesgos de corrupción que puedan producirse en el marco de las funciones designadas a la OQRAC	100%	Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la oqrac se puedan generar	Porcentaje de controles ejecutados = (# de controles ejecutados en el periodo / # de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC) *100	100%	100%
	Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la información institucional misional y estratégica.	100%	Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.	Porcentaje de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas = (# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas / # de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas)*100	N/A	100%
Total Acumulado						95,50%

Objetivo 42.1:

Tratar y eliminar mediante controles preventivos y correctivos los posibles riesgos de corrupción que puedan producirse en el marco de las funciones designadas a la OQRAC

Actividad:

42.2.1: Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la OQRAC se puedan generar

Indicador: Porcentaje de controles ejecutados = (# de controles ejecutados en el periodo / # de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC) *100

Porcentaje de controles ejecutados = (20/20)*100 = 100%

En el tercer cuatrimestre de 2021 se ejecutaron 20 de los 20 controles establecidos en el mapa de riesgos de la OQRAC 2021, los cuales fueron monitoreados y reportados en enero de 2022 a la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina Asesora de Control Interno. El informe del monitoreo se podrá visualizar en: <http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/documents/280760/aaa05957-77d0-4e25-aa9f->



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



[9ab2ce29e8a2](#)

Con la totalidad de controles ejecutados escalonadamente durante la vigencia 2022 no se materializó ningún riesgo en el periodo septiembre a diciembre de 2021.

Para mayor información del mapa de riesgo de la OQRAC, los controles ejecutados, los controles pendientes, las actividades realizadas, podrá visualizarlos en:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> en la pestaña: Informes de Gestión Trimestrales OQRAC – Anexo: Monitoreo Mapa de Riesgos Cuatrimestre III – 2021.

Objetivo 42.2:

Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la información institucional misional y estratégica.

Actividad:

42.2.1: Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.

Indicador: Porcentaje de crecimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas = (# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas / # de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas)*100.

Porcentaje de crecimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas:
 $(36.250/18.591)*100 = 195\%$

Nota: No aplica para este periodo monitoreado, para conocer la gestión de esta actividad, por favor remitirse al Informe Trimestral III de 2021 y al Informe de Resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2020.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



RECOMENDACIONES:

- Se sugiere en la vigencia 2022, incluir las actividades propias a desarrollar por parte de la OQRAC que promuevan la política de racionalización de trámites y participación ciudadana.
- Se sugiere gestionar la contratación oportunamente, toda vez que el cumplimiento de los planes, programas, funciones dependen en gran medida del personal que gestione, apalanque las actividades así como la ejecución de los controles establecidos que minimice la materialización de los riesgos de corrupción y calidad.
- Se sugiere incrementar la asistencia en ferias universitarias y eventos en las cuales se promoció y divulgue la información de interés de la ciudadanía, como lo es la oferta académica de pregrado, posgrado, idiomas y cursos de extensión, los procesos de admisión e inscripción y los servicios institucionales, con el fin de generar mayor interés y reconocimiento de la Institución en los estudiantes del distrito.
- Se sugiere continuar a disposición de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, aumentando el compromiso a gestionar, resolver de fondo cada una de las acciones ciudadanas que surjan ante la Universidad Distrital en el desarrollo de sus funciones misionales y estratégicas.
- Se sugiere continuar incrementando la cobertura del seguimiento a la gestión de PQRS, a través de la evaluación y control de cumplimiento de los atributos de calidad y los términos de ley, con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía, los derechos fundamentales y la participación ciudadana, así mismo, es menester priorizar la realización de las acciones de mejora a las unidades académico administrativas que así lo requieran para mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía en la institución.

CONCLUSIÓN FINAL REFERENTE A LA GESTIÓN ANUAL 2021:

- A pesar de las dificultades que tuvo la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en el primer semestre de la vigencia para efectuar oportunamente cada una de las actividades propuestas, debido a la ausencia de personal contratado, en el segundo semestre se logró avanzar y dar cumplimiento a todas y cada una de las actividades generando un cumplimiento acumulado en las actividades del Plan de Acción del 95,5%, y una ejecución presupuestal del 100%. Es de reconocer que, se presenta un amplio desarrollo en la ejecución de la vigencia 2021, y con ello, el desarrollo de actividades alternas directamente relacionadas con la misionalidad de la Oficina, actividades detalladas en planes como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Cierre de Brechas del MIPG en su política de Servicio al Ciudadano, el Plan de Acción del Mapa de Riesgos y demás actividades desarrolladas con el fin de mejorar continuamente la calidad en el servicio a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. (Para mayor información del avance de planes y programas a cargo de la OQRAC, por favor consultar nuestra página web: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>).

No. Actividad	Ponderación de la actividad	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
1	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
2	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



3	6,3%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
4	6,3%	26,1%	52,2%	78,2%	99%
5	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
6	6,3%	23%	42,5%	69,8%	92%
7	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
8	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
9	6,3%	24,1%	72,4%	72,4%	100%
10	6,3%	0,0%	3,4%	47,9%	49%
11	6,3%	12,5%	37,5%	62,5%	88%
12	6,3%	37,9%	79,3%	100,0%	100,0%
13	6,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
14	6,3%	20,0%	40,0%	80,0%	100%
15	6,3%	0,0%	60,0%	85,0%	100%
16	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

% Avance General	21,5%	49,2%	81,0%	95,5%
-------------------------	-------	-------	-------	-------

