



**UNIVERSIDAD-DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe de Gestión

Vigencia 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Febrero de 2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión –Vigencia 2019
Febrero 2020 – 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 551 de 2012, Rectoría UDFJC, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

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



Tabla de contenido

Introducción	4
Marco Legal	5
Normatividad Externa	5
Normatividad Interna	6
PLAN DE ACCIÓN	7
META 35:	7
META 37:	12
Solicitudes de acceso a la Información por mes registradas en “Bogotá Te Escucha – SDQS”	22
Acciones ciudadanas por tipología	23
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:	25
Ferias de Servicios:	27
Ferias universitarias:	27
Visitas a Facultades:	27
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:	28
Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:	28
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:	29
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:	29
Encuesta de Percepción Chat Institucional:	30
Percepción general del servicio:	31
Acciones de Mejora:	32
META 41:	33
Seguimiento al Plan de Acción 2019.	36
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.	36
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:	37
META 42:	40
Recomendaciones:	44
Registro Fotográfico	44



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Introducción

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

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 551 de 2012 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas", la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión de la vigencia 2019.

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 2019.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.”
- **Convenio Interadministrativo 4220000-511-2019.** Celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaria de servicio a la Ciudadanía.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 551 de 2012.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".
- **Resolución 026 de 2016.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se definen sus funciones". (derogada)
- **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 y 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 "



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 2019 en el Sistema de Información Para la Planeación, Gestión y Seguimiento ÍCARO, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan de Desarrollo Estratégico 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 y estrategias para su cumplimiento los cuales se desarrollan mediante una serie de actividades, y su avance se mide bajo diferentes indicadores.

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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC											
Universidad Distrital Francisco José de Caldas											
< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Enero - Marzo		Abril - Junio		Julio - Septiembre		Octubre - Diciembre	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre VI
35.1	Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.	Directorio telefónico	(# Dependencias actualizadas / # Dependencias necesarias de actualización)* 0,25	10 -- 10 *0,25 = 0,25	90%	5 --- 5 *0,25 = 0,25	96%	4 --- 4 * 0,25 = 0,25	100%	51 --- 51 * 0,25 = 0,25	100%
		Portal Web Institucional	(Actualizaciones solicitadas / Actualizaciones realizadas) * 0,25	7 --- 7 * 0,25 = 0,25		24 --- 24 * 0,25 = 0,25		7 --- 7 * 0,25 = 0,25		8 --- 8 * 0,25 = 0,25	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		((# Trámites, servicios, Puntos de Atención actualizados)/ (# Trámites, servicios, Puntos de Atención actualizados publicados) * 0,25	24 --- 24 * 0,25= 0,25	24 --- 24 * 0,25= 0,25	24 --- 24 * 0,25= 0,25	24 --- 24 * 0,25= 0,25
	Portal de Transparencia	(# Índices de Transparencia actualizados / # Índices de Transparencia) * 0,25	33 --- 54 * 0,25 = 0,15	46 --- 54 * 0,25 = 0,21	59 --- 59 * 0,25 = 0,25	59 --- 59 * 0,25 = 0,25
	Actualización general de información publicada en plataformas	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Trámites y Servicios + Mapa Callejero + Portal de Transparencia	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,15) * 100 = 90%	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,21) * 100 = 96%	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,24) * 100 = 100%	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,25) * 100 = 100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			Institucional) * 100								
35.2	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Un (1) Protocolo de Atención al Ciudadano aprobado por Secretaria General.	N/A	N / A	N/A	N/A	0	0%	0	0%	



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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:

- Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, Portal Web Institucional, Guía de Trámites y Servicios -GTyS-, Mapa Callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Portal de Transparencia Institucional.

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

- Directorio telefónico:

De acuerdo al directorio de la Universidad Distrital la OQRAC es responsable de actualizar esta información de acuerdo a los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas según cambios en las directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros, durante la vigencia 2019 se realizó mes a mes durante la vigencia las correspondientes actualizaciones con un total de 70 actualizaciones realizadas en el Directorio Telefónico del portal Web Institucional, durante el año 2019 estas actualizaciones se realizaron validando constantemente los Actos administrativos de posesión en caso de actualización de jefaturas y responsable de área, además cabe resaltar que en el cuarto trimestre se realizó el contacto presencial y telefónico con cada una de las 183 dependencias publicadas en el portal, con el fin de ajustar y actualizar la totalidad de estas, encontrando que 51 dependencias requerían actualización en alguno de sus datos de contacto e información general, labor realizada en octubre y actualizada durante el mismo mes.

- Portal Web Institucional y Página Web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Las actualizaciones realizadas en la vigencia 2019 se realizaron conforme a las necesidades de la Universidad y de la Ley de Transparencia 1712 de 2014, para ello se actualizó los informes mensuales de gestión de la OQRAC en cumplimiento con la Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, los Informes Trimestrales de gestión de la OQRAC en cumplimiento de Resolución 551 de 2012, el equipo de trabajo, noticias, Registro fotográfico de ferias universitarias, ferias de servicio SuperCade Móvil y eventos donde participa la OQRAC, el acceso directo a la encuesta de percepción del servicio y las actualizaciones correspondientes a los medios de comunicación temporales dados por la anormalidad académica y el bloqueo estudiantil en algunas sedes de la Institución entre el 13 de noviembre y 3 de diciembre. Labor que garantiza el acceso a la información de calidad, clara y veraz al ciudadano.

- Guía de Trámites y Servicios:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza los 5 primeros días de cada mes, la actualización de la información referente a requisitos, datos a tener en cuenta, costos y demás información del proceso de trámites así como la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la realización de los ocho trámites formalizados ante el SUIT y la prestación de 16 servicios institucionales en la página web de Guía de Trámites y Servicios de la



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. enlazada a la APP SuperCADE disponible en sistemas IOS y Android, garantizando disponibilidad de información oportuna, clara y veraz por canales virtuales, así mismo se emitieron los correspondientes 12 certificados de confiabilidad mensuales hacia la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

- Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución de Rectoría 026 de 2016 era la Secretaria técnica del Comité de Transparencia de la Universidad Distrital, bajo esta resolución en el primer semestre de 2019 actualizo 46 de los 54 subíndices del Portal de Transparencia y Acceso a la Información, esta normativa fue derogada por la Resolución de Rectoría 297 del 16 de julio de 2019, la cual resuelve que la oficina actuara como líder del equipo técnico de gestión y desempeño institucional por tal motivo es quien se encarga de hacer completo seguimiento a los Índices de Transparencia de la Institución, así mismo cuenta con la labor de actualizar cada uno de sus índices.

En el tercer trimestre del 2019 se actualizaron (59) subíndices; cincuenta y cuatro (54) habían sido anteriormente determinados por la Procuraduría General de la Nación en la vigencia 2018, en 2019 en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 para el periodo II de 2019 este ente incluyo cinco (5) subíndices adicionales los cuales se publicaron y actualizaron en el portal de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución en el mes de agosto.

El indicador de cumplimiento del objetivo 35.1 para el final de la vigencia 2019 es de 100%.

Objetivo 35.2:

Promover a partir de mayo de 2019, el protocolo de atención al ciudadano como herramienta de apropiación de interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el ánimo de brindar un servicio de calidad para obtener la buena percepción y satisfacción del ciudadano.

Actividad:

- Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.

Objetivo con fecha de cumplimiento en septiembre 2019

La actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano no se realizó en su totalidad durante la vigencia 2019, por lo cual no fue posible su publicación y difusión, esta actividad se contemplará nuevamente en el Plan de Acción 2020 debido a la importancia y necesidad de la existencia de este documento para el servicio al ciudadano y para la estandarización de procesos de atención en la OQRAC y en la Institución.

El indicador de cumplimiento del objetivo 35.2 para el final de la vigencia 2019 es de 0%.

META 37:

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC											
Universidad Distrital Francisco José de Caldas											
< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Enero - Marzo		Abril - Junio		Julio - Septiembre		Octubre - Diciembre	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre VI
37.3	Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios	Soporte técnico plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS"	(# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS") * 100	48 --- * 100 48	100%	21 --- * 100 21	100%	27 ---- * 100 27	100%	28 ---- * 100 28	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



de la Universi dad	Dependenci as registradas	(# Total dependencias registradas en " Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Total dependencias de la Universidad)* 100.	136 ---- *100 185	73,5%	137 ----*100 143	95,8%	139 ----- *100 143	97,20%	139 ----- *100 143	97,20%
	Manual de uso de la plataforma "Bogotá Te Escucha- SDQS"	Manual de uso = 1	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1
	Avance de Informes publicados y entregados a entes competente	(# de informes entregados a la fecha por la OQRAC / # de informes programados totales año 2019)*100	4 --- *100 17	23,50%	8 --- *100 17	47%	12 ---- * 100 17	70,58%	17 ---- * 100 17	100,00%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Porcentaje de acercamiento al ciudadano	(# de acciones ciudadanas clasificadas en la tipología "solicitud de acceso a la información" en el periodo/ total de acciones ciudadanas planeadas por la OQRAC)*100	$\frac{1551}{100 \cdot 3000} \cdot 100$	51,7%	$\frac{5272}{100 \cdot 3000} \cdot 100$	175,7%	$\frac{4140}{100 \cdot 3000} \cdot 100$	138%	$\frac{3389}{100 \cdot 3000} \cdot 100$	113%
	Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones	(tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones/ tiempo promedio de respuesta a las peticiones) * 100	$\frac{8}{100 \cdot 6,99} \cdot 100$	114%	$\frac{8}{100 \cdot 6,86} \cdot 100$	117%	$\frac{8}{100 \cdot 9,19} \cdot 100$	87%	$\frac{8}{100 \cdot 8,84} \cdot 100$	90,5%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Porcentaje de contribución al proyecto de gestión documental	(# de informes de datos enviados a Gestión Documental / # de informes de datos solicitados por Gestión Documental)* 100	Ninguno solicitado	100%	3 -- * 100 3	100%	0 --- * 100 0	100%	0 --- * 100 0	100%
37.4	Porcentaje de participación en ferias y eventos	Porcentaje de participación en ferias y eventos (# de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos) * 100	8 -- * 100 9	88,88%	17 --- * 100 25	68%	37 ---- * 100 54	68%	9 --- * 100 13	69,23%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



37.5	Porcentaje de satisfacción y percepción de servicio al ciudadano	(número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	1364 ----- 1418 *100	96,25%	3935 ----- 3987 *100	98,69%	3728 ----- 3769 *100	98,91%	1553 ----- 1571 *100	98,85%
	Porcentaje de disminución Acciones de mejora	100 - (# acciones de mejora realizadas en el periodo / # del promedio de acciones de mejora realizadas en el 2018 * 100)	0 ----- 3,75 *100	100%	1 ----- 3,75 *100	74%	1 ----- 3,75 *100	74%	1 ----- 3,75 *100	74%
37.6	Aprobación de la PPDSC	Aprobación de la PPDSC = 1	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Porcentaje de implementación de la PPDSC	(# de líneas transversales implementadas Decreto 197 - 2014 / # total de líneas transversales Decreto 197 - 2014)	N/A	N/A	N/A	N/A	0 --*100 4	0% 0 --*100 4	0% 0 --*100 4
--	--	--	--	-----	-----	-----	-----	------------------	------------------------	------------------------



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 37.3:

Centralizar y registrar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC’s en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

Actividades:

- Brindar soporte técnico y capacitación continua del uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, promoviendo el uso de las TIC’s bajo un lenguaje cálido, claro, accesible, oportuno y coherente de la información ofrecida a los ciudadanos.

La OQRAC como usuario administrador de la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” en la Universidad Francisco José de Caldas, brinda soporte a los 139 usuarios registrados en la plataforma en la Institución, para lo cual durante el año presto su apoyo en la creación, activación, desactivación y desbloqueo de usuarios, así como capacitación de los nuevos usuarios que manejaran este sistema, con el objetivo de garantizar el correcto uso y respuesta a las peticiones en los términos de Ley los cuales son contabilizados por la plataforma.

En la vigencia se brindó soporte a ciento veinte cuatro (124) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, los cuales fueron solicitadas de forma, presencial, telefónica y vía e –mail estos se respondieron en el momento del requerimiento logrando apoyar en los procesos a cada dependencia evitando aumentos en los términos de respuesta a causa de inconsistencias en el sistema.

El indicador de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para el final de la vigencia 2019 es de 100%.

- Registrar las dependencias académico-administrativas de la Universidad en la plataforma "Bogotá Te Escucha- SDQS" y actualizar los usuarios responsables de cada dependencia de acuerdo al reporte de novedad allegado a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

De acuerdo a las Unidades Académico – Administrativas existentes en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se planteó para el año 2019 crear todas las dependencias que por necesidad deben tener un usuario en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” para responder de forma eficiente y oportuna al peticionario en tiempo real posibles peticiones que llegaran a interponerse y que por competencia cada dependencia debe gestionar.

Es así como para el cumplimiento de este objetivo se debió realizar en el primer trimestre del periodo, un inventario de unidades académico – administrativas existentes en la Universidad, la cual arrojó una existencia de 183 unidades. En el segundo trimestre se elaboró una evaluación del inventario de unidades existentes con el fin de establecer cuáles de esas dependencias requerían por necesidad un usuario en el sistema distrital de Quejas y Soluciones, toda vez que algunas dependencias no requieren usuario directo de este sistema, luego de este ejercicio las dependencias que requerían usuario directo fueron 143 de las cuales 136 ya estaban creadas, y las 7 dependencias restantes que estaban pendientes de creación fueron: la coordinación de laboratorios de las Facultades de Tecnología, Ciencias y Educación e Ingeniería, Comunicación Social y Periodismo, Archivística y Gestión de la Información Digital, SINTRAUD y Unidad de Extensión Ingeniería para lo cual en el segundo trimestre se logró la creación de la Unidad de Extensión



de Ingeniería y para el tercer trimestre se logró la creación de las dependencias de los nuevos proyectos curriculares: Comunicación Social y Periodismo y Archivística y Gestión de la Información, dejando 4 dependencias pendientes por incluir en el sistema; a estas dependencias se han enviado y reenviado constantes correos electrónicos solicitando la información correspondiente para su creación sin haber encontrado respuesta alguna a final del 2019.

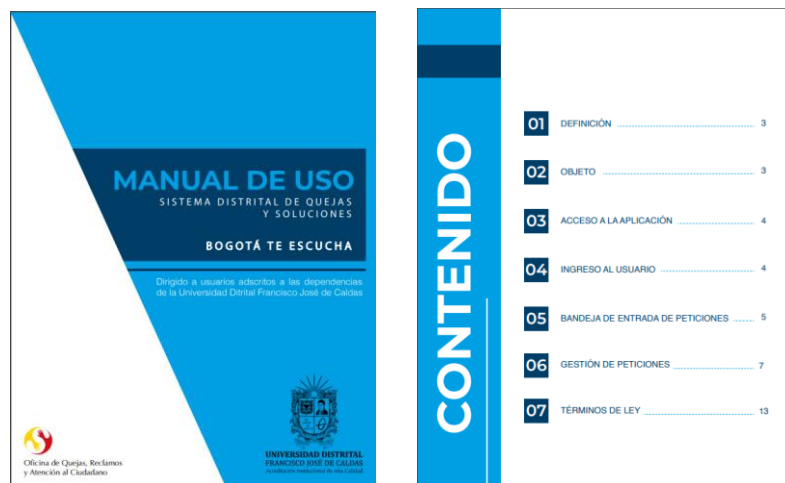
El indicador de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para el final de la vigencia 2019 es de 97,20%.

- Elaborar un manual de uso dirigido a los usuarios administrativos de la plataforma "Bogotá Te Escucha-SDQS"

El manual de uso dirigido a los funcionarios usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha fue elaborado por el equipo de la OQRAC, durante los trimestres segundo y tercero, y posteriormente aprobado durante el cuarto trimestre, dicho manual fue creado con el objeto de “Dar a conocer el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) -Bogotá Te Escucha y su correcto manejo, a todas las Unidades Académico/Administrativas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas” el cual contiene los pasos para gestionar las peticiones mediante el sistema, este es un manual completo pero breve, con un lenguaje claro y adecuado a las acciones que regularmente realizan los funcionarios- usuarios como herramienta de apoyo en la gestión de peticiones.

El presente manual podrá conocerlo en:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/13628728/Manual+de+Uso+Bogota+Te+Escucha+Funcionarios.pdf>



El indicador de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para el final de la vigencia 2019 es “1” de acuerdo a lo solicitado = “1”.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 e informe anual dirigido a la ciudadanía como análisis general de la gestión de la Oficina de Quejas y Reclamos para ser publicado en la Página Web Institucional.

La OQRAC logro cumplir en su totalidad y a tiempo esta actividad durante la vigencia 2019

- Doce (12) informes mensuales de 2019 presentados ante la Veeduría Distrital lo cuales fueron aprobados sin ninguna corrección y publicados en la página web de la Veeduría Distrital, enviados al Señor Rector Ricardo García Duarte y al Señor Secretario General Camilo Andrés Bustos Parra para su conocimiento y publicado en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en el siguiente link: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

Informes Mensuales PQRS presentados a la Veeduría Distrital

Informes de Gestión 2019

- [Informe de Gestión Enero](#) ↓
- [Informe de Gestión Febrero](#) ↓
- [Informe de Gestión Marzo](#) ↓
- [Informe de Gestión Abril](#) ↓
- [Informe de Gestión Mayo](#) ↓
- [Informe de Gestión Junio](#) ↓
- [Informe de Gestión Julio](#) ↓
- [Informe de Gestión Agosto](#) ↓
- [Informe de Gestión Septiembre](#) ↓
- [Informe de Gestión Octubre](#) ↓
- [Informe de Gestión Noviembre](#) ↓
- [Informe de Gestión Diciembre](#) ↓

- Cuatro (4) Informes Trimestrales año 2019 publicados para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la página web de la OQRAC.

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

Informes de Gestión Trimestrales OQRAC

Informes de Gestión 2019

- [Informe Trimestre I - 2019](#) ↓
- [Informe Trimestre II - 2019](#) ↓
- [Informe Trimestre III - 2019](#) ↓
- [Informe Trimestre IV - 2019](#) ↓



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Un (1) Informe Anual Vigencia 2019 (presente) publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la página web de la OQRAC: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

El indicador de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para el final de la vigencia 2019 es de 100%.

- Registrar por lo menos mil (1000) ciudadanos al mes en la tipicidad de "Solicitud de acceso a la información" a través de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual en los puntos de atención ferias de servicios, ferias universitarias, eventos, puntos de la RED CADE asignados a la Universidad Distrital por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá de acuerdo al convenio suscrito, y la recepción y registro de peticiones de la Institución, en la plataforma de "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"; para dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 y demás normas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Solicitudes de acceso a la Información por mes registradas en "Bogotá Te Escucha – SDQS"

Tabla 1:

Solicitudes de acceso a la Información por mes.

Solicitudes de acceso a la información OQRAC 2019			
Mes	Bogotá Te Escucha	Puntos de atención	Total
Enero	91	--	91
Febrero	537	--	537
Marzo	923	--	923
Abril	970	--	970
Mayo	3207	--	3207
Junio	1095	--	1095
Julio	1367	--	1367
Agosto	1740	--	1740
Septiembre	1033	--	1033
Octubre	2060	--	2060
Noviembre	218	620	838
Diciembre	97	394	491
Total	13338	1014	14352

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

Es menester resaltar la modificación realizada en el proceso de registro de solicitudes de acceso a la información en el Sistema Distrital Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, que para efectos de cumplimiento del Oficio N° 2-2019-24776 y 2-2019-28596 emitidos el 19 de septiembre y 24 de octubre del 2019 correspondientemente, por la Dirección Distrital de Calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se hizo necesario a partir del mes de noviembre



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2019 eliminar el proceso de registro en Bogotá Te Escucha las atenciones realizadas en las ferias universitarias y de servicio a las cuales asiste la OQRAC, ya que dichas solicitudes de acceso a la información eran respondidas de manera inmediata, y de acuerdo al **Manual Para la Gestión de Peticiones** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., estas acciones no debían ser registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Dado que la actividad planteada a inicio del año fue dirigida a una meta específica de mil (1000) acercamientos a ciudadanos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta las modificaciones en el proceso de registro de atenciones en el sistema en el mes de noviembre, se hizo necesario contabilizar de una forma alterna las atenciones realizadas por la OQRAC que son resueltas de manera inmediata en los puntos de atención, toda vez que contribuyen de manera directa a una de las funciones de la oficina de acuerdo a la Resolución de Rectoría 551 de 2012, Artículo 33: “ Ser centro de información de los ciudadanos...” datos que pueden ser observados en la Tabla 1, los cuales son tomados como parte del indicador correspondiente a la actividad en mención.

Durante el primer trimestre el indicador de esta actividad arrojó un 51,7% de cumplimiento, debido a las demoras en contratación y al inicio del periodo académico por lo cual la OQRAC no pudo participar en ferias y eventos académicos y adicionalmente tampoco logró prestar atención a comunidad universitaria y ciudadanía en general en 5 de 6 puntos de atención de la OQRAC, sin embargo en los siguientes trimestres este indicador obtuvo una recuperación importante manteniéndose por encima del 110%, compensando el bajo cumplimiento del primer trimestre.

Durante la vigencia se recibieron y atendieron 14352 solicitudes de acceso a la información sobre 12000 solicitudes planteadas como objetivo en el año 2019 para alcanzar el indicador de acercamiento al ciudadano.

El indicador promedio de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para la vigencia 2019 es de 119,6%.

Acciones ciudadanas por tipología

Tabla 2:
Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	2019	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	13338	95,48%
Derecho de Petición de Interés Particular	253	1,81%
Reclamo	104	0,74%
Queja	123	0,88%
Derecho de Petición de Interés General	48	0,34%
Consulta	45	0,32%
Denuncia por Actos de Corrupción	36	0,26%
Solicitud de Copia	14	0,10%
Sugerencia	5	0,04%
Felicitación	3	0,02%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Total	13969	100,00%
--------------	--------------	----------------

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

Del total de trece mil novecientos sesenta y nueve (13969) acciones ciudadanas recibidas la vigencia 2019, trece mil trescientos treinta y ocho (13338) acciones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 95,48%, registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, sin embargo debido al errado uso que previo al mes de noviembre de 2019 se dio a este sistema, al registrar las solicitudes de acceso a la información respondidas de manera inmediata, es deber resaltar que el alto porcentaje de estas solicitudes de acceso a la información no permiten realizar un ejercicio directo entre el porcentaje de participación de las 10 tipologías dispuestas, donde se evidencie la tipología sustancialmente más relevante; sin embargo, si se sesgará la información perteneciente a las solicitudes de acceso a la información, se podría evidenciar que posiblemente el derecho de petición de interés particular, podría ser la tipología más relevante durante el año 2019.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas registro a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el sistema “Bogotá Te Escucha” y asigno a cada dependencia según competencia cada petición, 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, verificando dicho proceso por medio del seguimiento que la OQRAC realiza como cumplimiento de sus funciones.

Atenciones en el chat institucional.

Tabla 3:
Atenciones en el chat del Portal Web Institucional.

Mes	Chats	Porcentaje
Enero	436	10,9%
Febrero	329	8,2%
Marzo	449	11,2%
Abril	235	5,9%
Mayo	380	9,5%
Junio	365	9,1%
Julio	345	8,6%
Agosto	244	6,1%
Septiembre	304	7,6%
Octubre	420	10,5%
Noviembre	282	7,0%
Diciembre	219	5,5%
Total	4008	100,0%

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El chat activo en el Portal Web Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para atención a la ciudadanía el cual está disponible en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 2:00 p.m., allí se brindó atención inmediata a un total de cuatro mil ocho (4008) ciudadanos, en preguntas frecuentes como procesos de admisión, trámites y servicios, oferta académica, cursos de idiomas entre otras, es importante mencionar que este canal virtual fue uno de los más solicitados por la ciudadanía y comunidad universitaria después del canal presencial.

Debido a la gran aceptación y participación por este canal de atención durante el 2019, se planteará para el 2020 la posibilidad de ampliar el horario de atención con el fin de facilitar la comunicación directa e inmediata entre los ciudadanos y la Institución.

- 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".

Gestión de acciones ciudadanas:

La OQRAC oriento jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general durante cuarenta (40) horas a la semana en atención presencial y telefónica en la sede administrativa de la Universidad Francisco José de Caldas, además de realizar el seguimiento en términos de atributos del servicio como lo son calidad, oportunidad, coherencia, calidez y veracidad así como el cumplimiento de términos legales en las respuestas brindadas por la institución a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición interpuestos a través del sistema "Bogotá Te Escucha – SDQS".

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Tabla 4:

Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

TIPOLOGÍA	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO
Consulta	30	3,83	4,63	17,53	1,83	6,96
Denuncia por Actos de Corrupción	15	6,83	13,20	12,47	12,10	11,15
Derecho de Petición de Interés General	15	12,31	5,27	10,00	11,77	9,84
Derecho de Petición de Interés particular	15	11,81	10,53	10,37	11,23	10,99
Queja	15	9,43	9,20	12,50	14,13	11,32
Reclamo	15	13,77	6,97	9,97	7,23	9,48
Solicitud de Acceso a la Información	15	0,45	0,93	1,17	1,73	1,07
Felicitación		8,00		5,00		6,50
Copia	10	1,50	6,50		13,00	7,00



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Sugerencia	15	2,00	4,50	3,70	6,50	4,18
Promedio Total		6,99	6,86	9,19	8,84	7,85

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

Los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Ley 1755 de 2015 con un tiempo promedio general anual de respuesta de siete (7) días con veinte (20) horas, acudiendo a la meta de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la cual el tiempo de respuesta promedio esperado debe ser de ocho (8) días cumpliendo así con el indicador de “Disminución de tiempo esperado de respuesta” en un promedio anual de 102% lo que representa una gestión pronta a los ciudadanos por parte de la institución.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con un (1) día dado que estas acciones ciudadanas son los acercamientos que hizo la dependencia en la ferias de servicio, ferias universitarias, eventos, puntos de atención de la RED CADE, y las acciones enviadas al correo de la OQRAC reclamos@udistrital.edu.co las cuales se registran y se respondieron inmediatamente en el sistema “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de obtener una estadística de acercamiento de la ciudadanía a la Institución.

Las tipologías de “Denuncia por actos de corrupción”, y “Queja” son las de mayor tiempo de respuesta y los cuales sobrepasan la meta del tiempo promedio estimado de respuesta (8 días) ya que la mayoría deben ser atendidas por los cuerpos colegiados de la Institución que sesionan cada 15 o 30 días, dado que las respuestas deben ser avaladas por el colectivo que lo constituye y esto genera demoras en la respuesta de dichas acciones, sin embargo, en promedio no sobrepasan los términos legales de 15 días hábiles en dar respuesta.

El indicador de cumplimiento promedio de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para la vigencia 2019 es de 102%.

- Coadyuvar la conectividad del proyecto de Gestión Documental con la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”

La sección de actas, archivo y microfilmación solicito en tres ocasiones la realización de reuniones con el fin de capacitar e implementar las Tablas de Retención Documental (TRD) las cuales fueron aprobadas en diciembre de 2018, la OQRAC apoyo el proyecto de Gestión Documental asistiendo a las capacitaciones y realizando el archivo de los documentos establecidos en las TRD por lo cual al indicadora se otorga valor de 100%

El indicador de cumplimiento de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.3 para la vigencia 2019 es de 100%.

Objetivo 37.4:

Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos académicos y administrativos, en cumplimiento de la función social de la Institución.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividades:

- Planear, coordinar y ejecutar la asistencia a ferias de servicio, ferias universitarias y eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Gestionar ante la Alta Dirección la incorporación de recursos en el presupuesto para el desarrollo de acciones que permitan mejorar el Servicio al Ciudadano que actualmente presta la Institución.

Ferias de Servicios:

Las Ferias de servicios SuperCADE Móvil son una propuesta liderada por la Alcaldía Mayor con el objeto de acercar la administración pública con la ciudadanía. Este programa reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, donde se divulgan los servicios de educación de la Universidad e inquietudes generales de la ciudadanía con respecto a la Educación Superior.

La OQRAC participó en la vigencia 2019 en un total de doce (12) Ferias de Servicio SuperCADE Móvil, desarrolladas durante (3) días de 9:00 am a 4:00 pm en las diferentes Localidades de la Ciudad.

Ferias universitarias:

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, dando a conocer los programas de pregrado y posgrado, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en treinta y nueve (39) Ferias Universitarias ubicadas en el Distrito, ya que no fue posible asistir a algunas otras invitadas en tanto que estas eran realizadas en ciudades fuera de Bogotá que por cuestiones de presupuesto fue imposible asistir.

Visitas a Facultades:

El objetivo de las visitas a facultades es la socialización y divulgación de la normatividad institucional, los canales de atención dispuestos para elevar peticiones, mecanismos de contacto, además de informar las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer los deberes y derechos que tienen los estudiantes frente a la administración para participar, sugerir y ejercer control a la Entidad, también incentivar el uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano.

La OQRAC participó en seis (7) jornadas de socialización en las siguientes sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el mes de marzo y mayo 2019.

Eventos:

La OQRAC en esta vigencia participó en la Feria Internacional del Libro Filbo en Corferias y en otros doce (12) eventos, informando la oferta académica de pregrado, posgrado, cursos de lenguas y de extensión.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Para un total de 71 ferias y eventos asistidos de 101 invitaciones para hacer presencia de la Universidad Distrital Francisco José de caldas, en estas 71 ferias y eventos se brindó información a un total de 5889 ciudadanos interesados en ingresar a programas de pregrado y posgrado y cursos de idiomas y de extensión de la Institución.

El indicador de cumplimiento promedio del objetivo 37.4 para la vigencia 2019 es de 70%.

Objetivo 37.5:

Minimizar en el 20% respecto al promedio mensual del año 2018, el número de peticiones, quejas y reclamos presentada a la Universidad.

Actividades:

- Desarrollar un protocolo que permita realizar un seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas por la ciudadanía a través de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS".

La OQRAC con el objetivo de cumplir con los atributos en las respuesta de las peticiones a cada ciudadano y generar en la comunidad una percepción favorable de la Universidad, la OQRAC realiza el seguimiento y evaluación a cada petición mediante un reporte a corte del día 20 de cada mes con el fin de evaluar las peticiones que se encuentran pendientes por respuesta a la fecha evaluando el contenido de la petición, dependencia asignada y tiempo de gestión a la fecha para así hacer un llamado a las dependencias vinculadas con dichas peticiones que presenten fecha próxima a vencer o vencida para dar una respuesta pronta al peticionario y cumplir al ciudadano con los tiempos y atributos de Ley 1755 de 2015,

- Aplicar encuestas con el fin de evaluar la percepción y calidad de la atención brindada.
- Realizar informe mensual de análisis de encuestas con el fin de generar acciones de mejora aumentando constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios.

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, Red CADE, ferias de servicio CADE móvil, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos) y en los canales telefónicos (atención telefónica en las sedes de la Universidad, Red CADE y línea gratuita nacional) la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina, teniendo como criterios de evaluación: Excelente, Bueno, Regular y Malo.

Para la vigencia 2019 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 5:

Percepción del servicio presencial y telefonico.

	I	II	III	IV	TOTAL	PORCENTAJE
CALIFICACION	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE		
Excelente	1130	2646	2773	1403	7952	77,70%
Bueno	211	1203	688	81	2183	21,33%
Regular	4	39	16	1	60	0,59%
Malo	32	7	-	-	39	0,38%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



No respondió	11	1066	315	-	1392	13,60%
Total	1377	3895	3477	1485	10234	100,00%

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

La Tabla 5, muestra que la calificación “Excelente”, predominó con un 77,70%, seguido de las calificaciones “Bueno” con el 21,31%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,03%**, mientras que la calificación “regular”, equivalente al 0.59% ocupó el tercer puesto, y la calificación “malo” fue mínima con 0,38%.

Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa la gran mayoría de la población encuestada está satisfecho con la información y los atributos de atención prestados, sin embargo mil trescientas noventa y dos no fueron respondidas por los ciudadanos, que para efectos no fueron tenidas en cuenta en la valoración de la participación, ya que esta situación fue dada por la prontitud con la que los ciudadanos diligencian el formato de los datos personales para el registro de las atenciones y por tal motivo no pueden generar un aporte negativo o positivo a la valoración final.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:

En los once (11) buzones que se encuentran instalados en las diferentes facultades y sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, durante la vigencia 2019 no se recibió ninguna encuesta.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

En la encuesta virtual de percepción ciudadana, dispuesta en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y enviada en cada respuesta por parte de la OQRAC a las peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” se registraron durante el año un total de cuatrocientos trece (413) encuestas de las cuales se obtuvo el siguiente promedio de percepción satisfactoria por pregunta y promedio general.

Es de resaltar que en esta encuesta la pregunta número 10, es una pregunta abierta en donde el encuestado puede realizar una observación a la dependencia o al trámite evaluado, este punto le permitió a la oficina conocer falencias puntuales en el proceso de dicho trámite o puntos críticos de inflexión en la calidad del servicio donde se relacionan algunos funcionarios o contratistas.



Tabla 6:
Encuesta Virtual Percepción del Servicio

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué 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. Evalué 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-
I T % Percepción Satisfactoria	62%	69%	62%	62%	85%	54%	62%
II T % Percepción Satisfactoria	98%	98%	90%	97%	98%	86%	98%
III T % Percepción Satisfactoria	93%	97%	87%	95%	98%	88%	88%
IV T % Percepción Satisfactoria	94%	99%	96%	98%	99%	103%	90%
Total % Percepción satisfactoria por ítem evaluado	87%	91%	84%	88%	95%	83%	84%
% Prom Percepción Satisfactoria	87%						

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 cuatro mil ocho (4008) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en la vigencia 2019, solo setenta y ocho (78) usuarios equivalente al 1,9% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio; sin embargo, en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio en general del 85%, es decir que sesenta y seis (66) de setenta y ocho (78) encuestas, calificaron como excelente, completo y oportuno el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada, amabilidad del moderador y calidad de la respuesta.

Tabla 7

Percepción Chat Institucional:

PERCEPCION VIGENCIA 2019 - CHAT.

PERIODO	CONOCIMIENTO	COMENTARIO	AMABILIDAD (1/5)	RESPUESTA (1/5)
I T % Percepción Satisfactoria	94%	94%	92%	82%
II T % Percepción Satisfactoria	85%	90%	88%	85%
III T % Percepción Satisfactoria	86%	77%	91%	88%
IV T % Percepción Satisfactoria	79%	79%	79%	78%
TOTAL % Percepción satisfactoria	86%	85%	87%	83%
% Prom Percepción Satisfactoria		85%		

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 cinco (5) canales dispuestos; presencial-telefónico, chat, buzón y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma presencial y telefónica por la OQRAC en las atenciones en facultades, SuperCades, ferias de servicio, ferias universitarias y eventos fue satisfactoria con un porcentaje de 99%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 1,9% encuestada tuvo una satisfacción del 85%, mientras que en la encuesta de percepción por canal virtual donde se realizan 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 8 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 87% con un nivel satisfactorio; sin embargo, en ciento cinco (105) ocasiones de estas encuestas la comunidad universitaria fue más crítica y puntual acerca de su experiencia con la Institución en la atención recibida y realizó observaciones puntuales, estas observaciones son insumo directo para dar a conocer a las áreas mencionadas con el fin de realizar una acción de mejora frente a las inconformidades en el servicio y en los procesos de algunos trámites que percibe el estudiantado.

Tabla 8

Porcentaje de satisfacción:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



ENCUESTA	ENCUESTAS EVALUADAS	PORCENTAJE PERCEPCION SATISFACTORIA	ENCUESTAS EVALUADAS CON UN NIVEL SATISFACTORIO	PORCENTAJE DE SATISFACCION
PRESENCIAL – TELEFONICA	10234	99%	10135	
CHAT	78	85%	66	98,46%
VIRTUAL	413	87%	359	
TOTAL	10725		10560	

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

El indicador de cumplimiento promedio de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.5 para la vigencia 2019 es de 98,46%.

Acciones de Mejora:

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el numeral segundo del artículo 33 de la Resolución 551 de 2012 que establece: “adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto en consideración” y el numeral 5 del mismo artículo: “ (...) Así como las recomendaciones principalmente sugeridas, ello con el objeto de mejorar el servicio prestado por la entidad, la adecuada utilización de los recursos disponibles y hacer participativa la gestión pública”, por tal la OQRAC realizó tres (3) acciones de mejora en las dependencias pertinentes según el análisis de las peticiones reiterativas registradas en el sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

El indicador de cumplimiento promedio de la presente actividad perteneciente al objetivo 37.5 para la vigencia 2019 es de 80%.

Objetivo 37.6:

Gestionar la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano Decreto 197 de 2014 ante la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Actividades:

- Fortalecer los mecanismos de comunicación directa existentes entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora en cumplimiento del objetivo general de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano y sus líneas transversales.
- Recomendar la creación de un comité técnico que materialice los lineamientos contenidos en el Decreto 197 de 2014 de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El presente objetivo tenía como fecha de cumplimiento el tercer trimestre de la vigencia 2019; sin embargo, las actividades allí contempladas no fueron realizadas, por ello este objetivo finalizó con un 0% de cumplimiento.

El indicador de cumplimiento del objetivo 37.6 para la vigencia 2019 es de 0%.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 – OQRAC											
Universidad Distrital Francisco José de Caldas											
< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Enero - Marzo		Abril - Junio		Julio - Septiembre		Octubre - Diciembre	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre VI
41.7	Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el	Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia	(# de índices publicados y actualizados en el Link de transparencia / # de índices de transparencia)	$\frac{0}{10} \times 100$	0%	$\frac{10}{10} \times 100$	100%	$\frac{13}{13} \times 100$	100%	$\frac{13}{13} \times 100$	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



principio de transparencia y derecho de acceso a información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de sesiones realizadas	(# sesiones convocadas y realizadas en el periodo/ # sesiones establecidas en la resolución 026 de 2016)*100	0 --*100 6	0%	Eliminado	0%	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 297 de 2019.	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 297 de 2019.	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 297 de 2019.	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 297 de 2019.
---	-----------------------------------	---	------------------	----	-----------	----	---	---	---	---



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 41.7:

Cumplir permanentemente como sujeto obligado con la publicación de la información mínima obligatoria consagrada en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.

Actividades:

- Hacer el seguimiento de las actividades contempladas en el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes de Estrategia Anticorrupción, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso de la Información, en concordancia con la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 del 2015, el Decreto-Ley 019 del 2012, Decreto 371 de 2010 y Decreto 197 de 2014.
- convocar a sesiones establecidas en la resolución 026 del 26 de enero de 2016 por la cual se crea el comité de seguimiento a los índices de transparencia

Seguimiento al Plan de Acción 2019.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, entendiendo la importancia de la planeación y seguimiento al cumplimiento de actividades para desplegar el debido desarrollo de estas como apoyo al cumplimiento del Plan Indicativo Trienal 2018 – 2021, y por consiguiente al Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030, durante la vigencia 2019 realizó el seguimiento al cumplimiento de actividades e indicadores del Plan de Acción de la OQRAC trimestralmente a través de los informes publicados en la página web de la OQRAC en los cuales se puede evidenciar la batería de indicadores con el fin de monitorear trimestre a trimestre el cumplimiento de estos de acuerdo a los tiempos proyectados inicialmente en el Plan de Acción 2019 y ajustar las actividades buscando mejores resultados que cumplan lo establecido y superen los indicadores más afectados.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.

La construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 del componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, componentes 3: Rendición de Cuentas y componente 5: Transparencia y Acceso a la Información, se realizó de manera articulada con el Plan de Acción 2019 de la OQRAC, de acuerdo a las actividades donde participaba en dichos componentes. El seguimiento a este PAAC se realizó en los términos definidos por la Oficina Asesora de Control Interno, en periodos cuatrimestrales, estas entregas se efectuaron de manera completa para que la OACI en sus roles de seguimiento y acompañamiento a esta actividad informara y realizara las debidas observaciones como propuesta a desarrollar una mejora continua en el cumplimiento de las actividades contempladas en este plan, los cuales se pueden conocer detalladamente a través de:

<http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/oficina-asesora-de-control-interno/informes1#http://www1.udistrital.edu.co:8080/documents/27581/0/anticorrupcion+2019>

<http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/oficina-asesora-de-control-interno/informes1#http://www1.udistrital.edu.co:8080/documents/27581/0/PAAC+agosto+2019>



<http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/oficina-asesora-de-control-interno/informes1#http://www1.udistrital.edu.co:8080/documents/27581/0/PAAC+agosto+2019>

Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:

El seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información durante a vigencia, se realizó en tres momentos:

1. Primer trimestre:

se realizó el diagnóstico actualizado al 2019, evaluando la información publicada de cada subcomponente de los índices de transparencia en el Portal web de Transparencia en la página de la Universidad Francisco José de Caldas, cuyo diagnóstico arroja un cumplimiento del 76%, por tal motivo se requirió a final del primer trimestre por medio de oficio a diez (10) Unidades Académico-Administrativas responsables de publicar la información que se encontraba en estado desactualizada o no publicado y que por ende afecta el porcentaje de cumplimiento de la Ley 1472 de 2014; informar a la OQRAC el estado de dicha información a la fecha o el Link de la página web donde se encuentra publicada y actualizada dicha información para así ser enlazada a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información en la página principal del Portal Web Institucional.

2. Segundo Trimestre:

Se realizaron las actualizaciones de los Índices de Transparencia en la página web institucional de acuerdo a las respuestas brindadas por las Unidades Académico – Administrativas, actualizando diez de diez Índices para un resultado porcentual del 100% en el Indicador “Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia”; sin embargo el Cumplimiento de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información al corte del segundo trimestre dejó un avance del 88%.

La OQRAC cito y convoco a Sesión N° 19, el 06 de junio de 2019, donde expuso a los participantes de dicho comité (Rectoría, Secretaria General, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Red UDNET) el estado de avance de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información y los puntos críticos de la matriz, para establecer compromisos y tareas pendientes de varias Unidades Académico - Administrativas con el fin de cumplir en mayor proporción el porcentaje de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y dar cierre al Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información descrito en la Resolución de Rectoría 026 de 2016, la cual fue derogada por la Resolución 163 de 2019.

Con el fin de cumplir con los compromisos y tareas pendientes resultado de la sesión; se solicitó un espacio con las Unidades de Oficina Asesora de Planeación y Control, Oficina Asesora de Control Interno, Oficina Asesora de Sistemas y la División de Recursos Humanos que esperan concretarse en el Tercer Trimestre del periodo.

De acuerdo con la publicación de la Resolución de Rectoría 163 de 2019 el indicador “porcentaje de sesiones realizadas” del presente informe queda anulada, puesto que la realización de dos sesiones mensuales por el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información a la que se refiere el Artículo Cuarto de la Resolución de Rectoría 026 de 2016 queda oficialmente derogada.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



3. Tercer y Cuarto Trimestre:

De acuerdo a la Resolución de Rectoría 297 del 16 de julio 2019, la OQRAC fue designada como la Oficina responsable de liderar el Equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de Seguimiento a los Índices de Transparencia, de esta manera la Oficina se encargó de dar cumplimiento a la Directiva 006 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación, diligenciando entre el 01 y 31 de agosto en su totalidad, la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 – ITA - II Semestre 2019, de acuerdo a la información brindada por cada una de las unidades académico – administrativas relacionadas con el tipo de información que por ser sujetos obligados debemos publicar como Institución para cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Por lo anterior la Oficina debió solicitar información y ajustes a la información publicada a las Unidades académico – administrativas de: Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Control, Oficina Asesora de Sistemas, Red de Datos UDNET, Sección de Actas, Archivo y Microfilmación entre otros.

El Diligenciamiento de la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 – ITA - II Semestre 2019 en la página web de la Procuraduría General de la Nación <https://apps.procuraduria.gov.co/ita/login/> culminó con éxito el 31 de agosto de 2019 arrojando un resultado de cumplimiento de 91 puntos sobre 100 de acuerdo al mecanismo de calificación de este ente de control, dicha matriz se puede descargar a través de <https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/#> Seleccionando Periodo de Corte 2019 – Semestre II. Nombre: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.

A continuación, se relaciona con corte a 31 de diciembre 2019, la Matriz de Seguimiento Interno a la Publicación de la Información de la Institución en el *Portal Web Institucional de Índices de Transparencia* en donde son incluidos los índices adicionales 11, 12 y 13 para su seguimiento y los cuales se ven reflejados en la actualización de índices del indicador de la meta 41.7 a partir del Tercer Trimestre.

Tabla 9:
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Índices		Subíndices	Porcentaje de Avance - Subíndices	Porcentaje de Avance - Índices
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.	1.1. Sección particular	100%	100%
		1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano	100%	
		1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100%	
		1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales	100%	
		1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100%	
2	Información de interés.	2.1. Datos abiertos	50%	94%
		2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		2.3. Convocatorias	100%	
		2.4. Preguntas y respuestas frecuentes	100%	
		2.5. Glosario	100%	
		2.6. Noticias	100%	
		2.7. Calendario de actividades	100%	
		2.8. Información para niñas, niños y adolescentes	100%	
		2.9. Información adicional	100%	
3	Estructura orgánica y talento humano.	3.1. Misión y visión	100%	100%
		3.2. Funciones y deberes	100%	
		3.3. Procesos y procedimientos	100%	
		3.4. Organigrama	100%	
		3.5. Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados	100%	
		3.6. Directorio de entidades	100%	
		3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100%	
		3.8. Ofertas de empleo	100%	
4	Normatividad.	4.1. Sujetos obligados del orden nacional	N/A	100%
		4.2. Sujetos obligados del orden territorial	100%	
		4.3. Otros sujetos obligados	N/A	
5	Presupuesto.	5.1. Presupuesto general asignado	100%	100%
		5.2. Ejecución presupuestal histórica anual	100%	
		5.3. Estados financieros	100%	
6	Planeación.	6.1. Políticas, lineamientos y manuales	100%	100%
		6.2. Plan de acción	100%	
		6.3. Programas y proyectos en ejecución	100%	
		6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100%	
		6.5. Participación en la formulación de políticas	100%	
		6.6. Informes de empalme	100%	
7	Control.	7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría	75%	95%
		7.2. Reportes de control interno	N/A	
		7.3. Planes de Mejoramiento	100%	
		7.4. Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	100%	
		7.5. Información para población vulnerable	100%	
		7.6. Defensa judicial	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



8	Contratación.	8.1. Publicación de la información contractual	100%	75%
		8.2. Publicación de la ejecución de contratos	0%	
		8.3. Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	100%	
		8.4. Plan Anual de Adquisiciones	100%	
9	Trámites y servicios.	9.1. Trámites y servicios	100%	100%
10	Instrumentos de gestión de información pública.	10.1. Información Mínima	100%	70%
		10.2. Registro de Activos de Información	0%	
		10.3. Índice de Información Clasificada y Reservada	0%	
		10.4. Esquema de Publicación de Información	0%	
		10.5. Programa de Gestión Documental	100%	
		10.6. Tablas de Retención Documental	100%	
		10.7. Registro de publicaciones	100%	
		10.8. Costos de reproducción	100%	
		10.9. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	100%	
		10.10. Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100%	
11	Transparencia Pasiva.	11.1. Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	100%	100%
		11.2. Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	100%	
12	Accesibilidad Web.	12.1. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual	100%	100%
13	Habeas Data	13.1. Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales	100%	100%
			TOTAL AVANCE	95%

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

El indicador propuesto de cumplimiento de la primera actividad perteneciente al objetivo 41.7 para el final de la vigencia 2019 es de 100%.

El indicador propuesto de cumplimiento de la segunda actividad perteneciente al objetivo 41.7 para el final de la vigencia 2019 se elimina puesto a la derogación de la Resolución de Rectoría 026 de 2016, con lo cual queda sin fundamento alguno el cumplimiento de dicho indicador.

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC											
Universidad Distrital Francisco José de Caldas											
< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Enero - Marzo		Abril - Junio		Julio - Septiembre		Octubre - Diciembre	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre VI
42.8	Lograr indicadores de cero corrupción en la gestión institucional.	Porcentaje de participación proyectada 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)	N/A	N/A	408 ----- * 100 400	102%	N/A	N/A	N/A	N/A



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



42.9	Puntos de atención aprobados para aperturas	(puntos de atención aprobados / puntos de atención planeados a apertura por la OQRAC)*100	N/A	N/A	N/A	N/A	0 --- *100 2	0%	0 --- *100 2	0%
------	---	---	-----	-----	-----	-----	--------------------	----	--------------------	----



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 42.8:

Generar espacios de interacción a través de los canales de comunicación institucionales con la ciudadanía y la comunidad universitaria para lograr la participación de al menos 400 ciudadanos en la audiencia pública de rendición de cuentas.

Actividad:

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

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, celebró la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 el 30 de abril en la Aduanilla de Paiba a las 9:00 am de acuerdo a la Resolución 132 de 2019 “Por medio de la cual se modifica el artículo 1° de la Resolución Nro. 108 del 2019, modificatoria de la Resolución Nro. 032 del 2018 Reglamento para el desarrollo de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en la Universidad Francisco José de Caldas”.

De acuerdo a las decisiones tomadas en el comité logístico el 28 de marzo a las 10:00 am, la OQRAC; cumplió con las tareas acordadas de divulgación de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, apoyó de forma logística, registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” todas las preguntas realizadas a través de canales presenciales y virtuales, publicó en la página web Institucional de Rendición de Cuentas las respuestas a las preguntas anónimas realizadas y elaboró un Informe de Resultados del desarrollo de la Rendición de Cuentas 2018, el cual se puede visualizar en el siguiente link:

- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/2295e666-2900-4d70-b32a-2bb21685feb0>

El indicador de cumplimiento de la actividad perteneciente al objetivo 42.8 vigencia 2019 es de 102%.

Objetivo 42.9:

Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la oferta académica de la Universidad

Actividad:

- Gestionar administrativamente los puntos de atención (Facultad del Medio Ambiente y Facultad de Artes-ASAB) planeados para garantizar a la comunidad universitaria y ciudadanía del sector el acceso a la información y servicios que ofrece la Institución.

A pesar de la solicitud de necesidad de espacio físico de los puntos de atención de la Facultad del Medio Ambiente y Facultad de Artes-ASAB y solicitud de reubicación del punto de atención de la Facultad de Ingeniería realizada en el I Trimestre de la vigencia mediante Oficio a la Oficina Asesora de Planeación y Control, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano al finalizar el IV Trimestre no recibió una respuesta oficial ni concreta donde se informe la disponibilidad del espacio requerido, por lo anterior esta actividad no tuvo avance ni cumplimiento al final de la vigencia 2019.



Recomendaciones:

- Se recomienda dar a conocer a las Unidades Académico – Administrativas mediante una actividad de sensibilización, las observaciones realizadas por la comunidad estudiantil a través de las Encuestas de percepción virtual y física, con el fin de mejorar la atención en la prestación del servicio, así como articular con la Oficina Asesora de Planeación y Control, las observaciones referidas al proceso de tramites con el fin de apoyar el proceso de racionalización de trámites.
- Se recomienda realizar el monitoreo constante de la gestión de peticiones, en donde se evidencie en tiempo real el estado de las peticiones activas, con el fin de realizar el seguimiento oportuno a las peticiones en sistema y a las unidades académico-administrativas competentes para dar cierre, minimizando la posibilidad de vencer términos de Ley 1755 de 2015 en la totalidad de peticiones activas.
- Se recomienda realizar una sensibilización en la Institución acerca de la obligatoriedad del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014 y apoyar en la producción de la información (subíndices críticos) requerida a través de reuniones con cada área, a fin de aumentar el porcentaje de cumplimiento normativo de la Institución.
- Se recomienda realizar un análisis del presente informe previo a la construcción del Plan de Acción 2020, con el fin de proponer nuevamente actividades no cumplidas durante la vigencia 2019, pero que sin duda alguna es necesario desarrollarlas en la próxima vigencia para enriquecimiento, ampliación y consolidación de algunos procesos de importancia y relevancia en la Oficina y por consiguiente de la Institución, como apoyo al cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030.
- Se recomienda asignar perfiles responsables de desarrollar las diferentes actividades que se plantearan en el Plan de Acción 2020, con el fin de que la responsabilidad del cumplimiento de estas vincule directamente y asista a las determinadas actividades contractuales de cada perfil con el fin de maximizar la posibilidad de ejecución.

Registro Fotográfico

El Registro fotográfico de cada uno de los eventos, ferias universitarias, ferias de servicio y socializaciones lo podrá visualizar en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el siguiente link:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/eventos1>