



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe Ejecutivo De Gestión 2020

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C., Enero de 2021



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe Ejecutivo de Gestión 2020

Enero de 2021 – 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".

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".

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E):
Camilo Andrés Bustos Parra

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y CIUDADANÍA.....	4
Solicitudes de Acceso a la Información (atención inmediata):	4
Canales de atención.....	4
Teléfono:.....	4
Presencial:	4
Virtual:	5
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:.....	7
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA.....	7
CLASIFICACION DE SUBTEMAS DE PQRS	8
PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:	9
INFORMES DE GESTIÓN:	11
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:.....	11



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 presenta a continuación, un resumen del resultado de las actividades que tuvieron mayor impacto, a fin de cumplir las funciones establecidas en la Resolución 551 de 2012, los lineamientos y objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030, las actividades programadas a efectuarse en el Plan de Acción – 2020 OQRAC y MIPG en las políticas y dimensiones que le aplican, lo anterior con el fin de garantizar a la ciudadanía la gestión de las acciones ciudadanas en todas sus tipologías, que sean puestas en conocimiento de esta Oficina, el derecho constitucional de presentación de peticiones en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad y el acceso a la información misional a través de la atención de solicitudes de información, así mismo, se relaciona las medidas de adaptación desarrolladas por la oficina para el cumplimiento de actividades por medios virtuales, debido a la situación de emergencia sanitaria por Covid -19.



**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
2020
OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y CIUDADANÍA.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el marco de sus funciones establecidas por la Resolución Rectoría 551 de 2012, Artículo 33, numeral 1: *“Radiciar, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas que sean puestas a su consideración, adoptándolas medidas necesarias para brindar respuesta al ciudadano, cumpliendo así, lo estipulado en la misión y los objetivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”* numeral: 3: *“Ser centro de información de los ciudadanos (...)”* y numeral 4 *“Responder los requerimientos de los ciudadanos, relacionados con la prestación del servicio de la entidad, de manera personal o vía telefónica a través de la línea gratuita dispuesta para tal fin, o cuando el ciudadano acuda a través de los mecanismos disponibles”,* logró brindar atención a un total de 23.870 ciudadanos, a través de los diferentes canales y medios de atención:

Solicitudes de Acceso a la Información (atención inmediata):

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía, con el fin de mejorar, los tiempos de gestión de las solicitudes de información en temas misionales, la calidad en el servicio, la respuesta oportuna, veraz, clara, coherente y cálida a la ciudadanía que presenta interés en los procedimientos, trámites y servicios de la Institución, se ha propuesto maximizar la cantidad de solicitudes de información atendidas de manera inmediata, a través de los diferentes canales y medios de atención disponibles, en especial los canales de atención virtuales y telefónicos, que debido a la pandemia por covid – 19, ha sido elemental fortalecer, adecuar y ampliar su capacidad, conforme a las necesidades de la ciudadanía y de la institución para garantizar el acceso a la información pública.

Canales de atención

Telefónico:

3239300 ext.: 1420 – 1421

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm. Jornada Continua

Presencial:

Puntos de atención:

- Sede Bosa Porvenir: marzo

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm. Jornada Continua

- Sede administrativa: febrero – marzo

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm. Jornada Continua

- Red Cade:

Convenio interadministrativo 4220000-511-2019 Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

- Supercade CAD



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Supercade Suba



Periodo febrero a marzo: horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 12:00pm – 1:00 pm a 5:00 pm, sábados 8:00 am a 12:00 pm

Periodo septiembre a noviembre- intermitente- horario de atención: lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm,

Periodo diciembre: horario de atención: lunes a viernes de 07:00 am a 5:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm de acuerdo al horario establecido por la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C... En la circular 094 de 2020.

Virtual:

- Chat Institucional:
Dispuesto en la página web institucional <https://www.udistrital.edu.co/inicio> icono inferior derecho.

Ampliación de horario de atención 2020:

- Lunes a viernes de 10:00 a.m. a 2:00 p.m. del día 1 de febrero al 2 de marzo.
- Lunes a viernes de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. del día 3 de marzo al 18 de marzo.
- Lunes a viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. del día 19 de marzo al 22 de septiembre.
- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. del día 23 de septiembre a 31 de diciembre.
- Correo electrónico:
 - atencion@udistrital.edu.co
 - reclamos@udistrital.edu.coHorario de atención: continuo
- Ferias Universitarias – de servicios / Presentaciones virtuales:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía, programa y desarrolla ferias universitarias en colegios distritales, privados, alcaldías locales, municipales, secretarías entre otros, orientadas a estudiantes de educación media, en especial grados 10° y 11°, dando a conocer la oferta académica, proceso de inscripción y admisión, servicios y cursos de idiomas y de extensión, con el fin de acercar la ciudadanía a la Institución, estas ferias universitarias y de servicios, inicialmente se realizaron de manera presencial, no obstante, debido a las medidas de aislamiento por pandemia Covid – 19, se debió ajustar la modalidad de estos encuentros físicos a encuentros virtuales a través de plataformas como Meet y Zoom, a través de las cuales fueron ejecutadas un total de 30 ferias, impactando a 5.155 estudiantes asistentes.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Gestión a la comunidad universitaria y ciudadanía (numero atenciones efectuadas=ciudadanos)													
Términos	Conforme a Resolución 551 de 2012, Ley 1755 de 2015 ó Decreto 491 de 2020 (emergencia sanitaria)							Atención Inmediata				Total	
Tipo	PQRS registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha							Solicitudes de Acceso a la Información			Acercamiento a la Ciudadanía (Promoción y Divulgación UD)		
Medio de Atención	Prese ncial	E- mail	Web - Bogotá Te Escucha	Teléfono	Escrito	App - rede s	Buzón	Chat Institucion al	Correo Electrónico	Presenci al y telefónico	Ferías Universita rias - Colegios Grado 10° y 11°	Total	
Mes													
Enero	0	8	23	1	18	0	0	0	0	0	0	50	
Febrero	0	25	25	1	5	0	0	376	108	118	0	658	
Marzo	0	45	21	0	7	0	0	464	71	175	69	852	
Abril	0	150	35	0	0	0	0	1850	372	52	0	2459	
Mayo	0	75	24	0	0	0	0	935	218	142	70	1464	
Junio	0	61	19	0	1	0	0	1048	216	128	140	1613	
Julio	0	198	31	5	1	0	0	1196	283	160	0	1874	
Agosto	0	68	30	0	0	1	0	1919	632	256	569	3475	
Septiembre	0	97	27	0	0	0	0	2103	403	317	3400	6347	
Octubre	0	70	15	0	--	0	0	1079	239	121	725	2249	
Noviembre	0	40	19	0	2	0	0	1025	232	108	182	1608	
Diciembre	1	47	17	0	2	0	0	879	195	80	0	1221	
Total medio de atención	1	884	286	7	36	1	0	12874	2969	1657	5155	23870	
Participación	0,0%	3,7%	1,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	53,9%	12,4%	6,9%	21,6%		
Total	1215							17500				5155	
Participación	5,1%							73,3%				21,6%	100%

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



Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:

A través del cual se registran y tramitan Acciones ciudadanas allegadas por los diferentes medios disponibles en sus diferentes tipologías: Derechos de Petición de interés general y particular, Quejas, Reclamos, Consultas, Denuncias por actos de corrupción, Sugerencias, Felicitaciones, Solicitudes de Acceso a la Información y Solicitudes de Copia, puestas en consideración de la Oficina para su gestión y seguimiento conforme a la normatividad vigente.

Clasificación por Tipología - 2020			
Tipología	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha	Atención inmediata	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	208	17500	94,62%
Derecho de Petición de Interés Particular	446	0	2,38%
Reclamo	194	0	1,04%
Queja	95	0	0,51%
Derecho de Petición de Interés General	190	0	1,02%
Consulta	24	0	0,13%
Denuncia por Actos de Corrupción	23	0	0,12%
Solicitud de Copia	18	0	0,10%
Sugerencia	12	0	0,06%
Felicitación	5	0	0,03%
Total	1215	17500	100%
Total General	18715		

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA.

Los términos legales para dar respuesta a las acciones ciudadanas interpuestas por la ciudadanía son los establecidos en la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y la ley 1755 de 2015, no obstante, debido a la situación de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, se estableció la ampliación de términos para la atención de peticiones a través del Decreto 491, artículo 5, del 28 de marzo de 2020, por lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realizó las modificaciones correspondientes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

El tiempo (días) promedio de gestión de acciones ciudadanas por tipologías en el año 2020 se muestra a continuación:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Trimestre I	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Promedio Tipologías
Consulta	30	18,2	35	20,5	16,2	24,0	22,8
Denuncia por Actos de Corrupción	15	14,3	30	35,1	21,4	15,9	23,3
Derecho de Petición de Interés General	15	14,8	30	17,7	21,2	24,1	21,6
Derecho de Petición de Interés particular	15	13,4	30	15,7	25,3	24,4	21,8
Queja	15	18,3	30	14,6	17,2	30,0	22,0
Reclamo	15	12,2	30	12,0	16,0	21,9	18,4
Solicitud de Acceso a la Información	15	6,6	20	15,1	14,8	14,5	14,2
Copia	10	8,6	20	9,7	16,9	--	13,8
Sugerencia	15	13,0	30	18,6	5,5	--	16,8
Felicitación						18,0	18,0
Promedio Total		12,2		12,4	16,2	16,3	19,3

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

CLASIFICACION DE SUBTEMAS DE PQRS

En la vigencia 2020, se desarrolló la clasificación de cada acción ciudadana referente a algunos subtemas establecidos (tabla); clasificación realizada a partir de su contenido y la relación directa, transversal o que pudiera acoplarse a los subtemas disponibles en el Sistema Distrital para la Gestión Ciudadana – Bogotá te Escucha, una vez aclarado esto, los subtemas más representativos en la interposición de PQRS a través del Sistema Bogotá te Escucha fueron: “Matricula de proyectos de pregrado y posgrado” con el 23,9%, debido a las peticiones elevadas por los estudiantes de posgrado solicitando alivios económicos en la matricula por a la situación de recesión económica como consecuencia de la pandemia por covid 19, seguido por el subtema de “Calidad del Servicio” con una participación del 11%, debido al volumen de acciones ciudadanas presentadas por la dificultad para acceder a los trámites y servicios de la Institución durante el proceso de transición de atención presencial a atención virtual, forzado por el inicio de la pandemia 2019 en Colombia, toda vez que, justo para dicho periodo, se desarrollaban los procesos de inscripción, admisión, renovación de matrícula, inscripción de materias y demás tramites interés estudiantil al inicio del semestre académico, seguido por el subtema de “Administración del talento humano y contratación” con una participación del 9%.

Subtema	#
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	290
Calidad del servicio	135
Administración del talento humano y contratación	114



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	91
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	60
Inconformidades con evaluaciones y notas	58
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	57
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	45
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	41
Reingresos y transferencias	34
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	34
Proyectos curriculares de pregrado y posgrado	32
Contratación bienes y servicios	30
Traslado a entidades distritales	30
Cursos de idiomas y educación no formal	28
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	27
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi condor correo sistema de información	25
Veedurías ciudadanas	20
Ejecución presupuestal pagos plan anual de adquisiciones	15
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	11
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	10
Hurto de bienes	8
Aplazamiento o cancelación de semestre	8
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	2
Movilidad académica de estudiantes y docentes	2
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas.	2
Oferta institucional	2
Reclamo de datos habeas data	1
Eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Agresión (física y psicológica)	1
Acoso (laboral estudiantil y sexual)	1
Total general	1215

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

PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Con el fin de medir la satisfacción en la atención brindada a la comunidad universitaria y a la comunidad universitaria, la oficina mide el porcentaje de percepción satisfactoria a través de tres (3) encuestas, acordes para cada medio de atención de la siguiente forma:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



1. Percepción de atención a la ciudadanía – Encuesta virtual (correo electrónico, pagina web) y física (impresa)

Criterio de Evaluación	3. Amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a)		4. Conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a)		5. Apropiaada disponibilidad del funcionario(a) para la atención		6. Información clara, concreta y actualizada		7. Presentación personal del funcionario(a)		8. Trámite efectuado de manera ágil y de calidad		9. La atención se brinda igual para todos		Nivel de Satisfacción General	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Excelente	390	74%	364	69%	369	70%	363	69%	359	69%	348	66%	351	67%	2544	69%
Bueno	95	18%	127	24%	104	20%	106	20%	138	26%	112	21%	123	23%	805	22%
Regular	28	5%	20	4%	25	5%	35	7%	17	3%	31	6%	30	6%	186	5%
Malo	15	3%	17	3%	27	5%	22	4%	8	2%	34	6%	21	4%	144	4%
No respondió	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nivel de Satisfacción	Excelente		Excelente		Excelente		Excelente		Excelente		Excelente		Excelente		Excelente	

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

2. Percepción de atención a la ciudadanía - Chat Institucional:

Encuesta de Percepción Chat Institucional				
	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
Porcentaje cualitativo	136 / 152	136 / 152	4,46	4,38
Equivalente porcentual	89%	89%	89%	88%
Percepción general	88,75%			
Encuestas satisfactorias en promedio	134,9			

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

3. Percepción de atención a la Ciudadanía - canal presencial y telefónico

Calificación de 1 a 5 (siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio)	Total	Porcentaje
5	1560	95,53%
4	68	4,16%
3	3	0,18%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	2	2	0,12%
	1	0	0,00%
Total		1633	100,00%
Porcentaje percepción satisfactoria	99,69%		

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

Resultados de la percepción manifestada por la ciudadanía a través de los diferentes medios de atención

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial - telefónica	1633	1628	99,69%
Chat	152	134,9	88,75%
Virtual	526	477,8	90,84%
Total	2311	2240,7	96,96%

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

INFORMES DE GESTIÓN:

Toda la gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra documentada a través de doce (12) informes técnicos mensuales de la gestión de peticiones y cuatro (4) informes de gestión trimestrales en los cuales se puede detallar el proceso de cumplimiento al Plan de Acción – OQRAC, proyectado conforme a los lineamientos y objetivos del PED 2018 – 2030, los cuales son publicados periódicamente en la página web de la OQRAC, para conocimiento y consulta de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, así mismo podrá encontrar el informe de análisis de variables demográficas, geográficas y socioeconómicas de una muestra de los ciudadanos atendidos por la oficina y el Informe de Resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas 2019, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación y Control, Secretaria General y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano y el apoyo de Rectoría, Emisora LAUD estéreo 90.4 fm, Red de Datos UDNET, RITA, , Ver <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>, para mayor detalle de la gestión año 2020 y anteriores.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

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, y 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.

En el mes de septiembre, la Directiva 026 de 2020 expedida por la Procuraduría General de la Nación, en la cual se comunicaba a todos los sujetos obligados que, la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información-ITA 2020 se realizaría a través del aplicativo <https://apps.procuraduria.gov.co/ita/login/> dispuesto para el registro de la Información pública de todos los sujetos obligados a nivel nacional; conforme a la Ley 1712 de 2014, entre el 15 de septiembre y 15 de octubre de 2020.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Por lo anterior, la OQRAC se encargó de registrar en el aplicativo ITA, los ciento ochenta y cinco (185) ítems de las once (11) categorías más dos (2) categorías fuera de calificación, de la Matriz de Cumplimiento Normativo Ley 1712 de 2014, entre el 15 de septiembre y 15 de octubre de 2020, para lo cual se obtuvo una calificación de 92 puntos sobre 100 en el cumplimiento del ITA -2020..