

Informe de Gestión

2021

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Acreditación Institucional de Alta Calidad

1. 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 frente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 36, establece las funciones:

1. Recibir, radicar, decepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas que sean puestas a su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara, oportuna y de fondo al ciudadano.
2. Centralizar la información y trámite de las acciones ciudadanas dirigidas a la institución.
3. En el caso de que se estime necesario, adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de las acciones ciudadanas puestas en consideración de la entidad.
4. Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - a) Organización de la entidad.
 - b) Funciones misionales de la institución.
 - c) Funciones, procesos y procedimientos, según los correspondientes manuales.
 - d) Normatividad de la entidad.
 - e) Mecanismos de participación ciudadana.
5. Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para el efecto.
6. Presentar informes trimestrales a la Rectoría sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo, los servicios sobre los cuales se presentó el mayor número de reclamos, así como las recomendaciones especialmente sugeridas, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la entidad, la adecuada utilización de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
7. Remitir el asunto a las autoridades competentes para adoptar la decisión o adelantar la correspondiente investigación disciplinaria, administrativa o penal, cuando de las averiguaciones se desprenda la comisión de una falta o de un delito.

Por lo anterior, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de conformidad con las funciones encomendadas,

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

Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 - Plan Indicativo 2018-2021			No.	Actividad General	Indicador asociado	Meta	Tareas	Avance del indicador	
Lineamiento	Meta	Estrategia						Avance en el periodo	Avance acumulado
L5.	35	65	1	Actualización general de información publicada en plataformas	Actualización de la información institucional en el PWI. = (# de Actualizaciones del PWI realizadas / Actualizaciones del PWI solicitadas) *100	100%	Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios.	100%	100%
L5.	35	65	2	Herramientas de apoyo institucional	Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	100%	Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.	100%	100%
L5.	35	65	3	Aumentar la participación de la OQRAC ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) con el fin de garantizar y ampliar respecto a la vigencia anterior el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y tramites de la Institución	Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (# de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100	100%	Participar en ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.	100%	70%

Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 - Plan Indicativo 2018-2021			No.	Actividad General	Indicador asociado	Meta	Tareas	Avance del indicador	
Lineamiento	Meta	Estrategia						Avance en el periodo	Avance acumulado
L5.	35	65			Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = $\left[\frac{\text{\# de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2021} - \text{\# de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2020}}{\text{\# de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2020}} \right] * 100$	100%		188%	155%
L5.	37	65	4	Brindar información de la institución en los horarios establecidos a la ciudadanía y comunidad universitaria.	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = $\left[\frac{\text{\# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata}}{\text{\# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre} + \text{solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS}} \right] * 100$	95%	Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.	99,7%	99%
L5.	37	65	5	Formalización y recepción de pqr	Porcentaje de registro de pqr en el sistema Bogotá te Escucha = $\left(\frac{\text{\# de pqr registradas}}{\text{\# de pqr recibidas}} \right) * 100$	100%	- Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha - Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	100%	100%
L5.	37	65	6	Gestión de pqr que cumplan con los terminos de Ley	Porcentaje gestión de pqr = $\left(\frac{\text{\# de pqr cerradas}}{\text{\# de pqr recibidas} + \text{\# de pqr pendientes del trimestre anterior}} \right) * 100$	100%	Realizar el cierre oportuno de pqr en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr.	76%	76%
L5.	37	65			Tiempo gestión promedio de pqr = $\frac{\text{\# de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr}}{\text{\# de días promedio de respuesta de pqr}}$	< 100%		148%	48%
L5.	37	65			Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = $\left(\frac{\text{\# de pqr cerradas oportunamente}}{\text{\# de pqr recibidas} + \text{peticiones pendientes del periodo anterior}} \right) * 100$	100%		64%	152%
L5.	37	65			Porcentaje de peticiones pendientes = $\left(\frac{\text{\# de pqr pendientes de cierre}}{\text{\# de pqr}} \right)$	< 30%		24%	92%

Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 - Plan Indicativo 2018-2021			No.	Actividad General	Indicador asociado	Meta	Tareas	Avance del indicador	
Lineamiento	Meta	Estrategia						Avance en el periodo	Avance acumulado
					recibidas + peticiones pendientes del 88% periodo anterior) * 100				
L5.	37	65	7	Control y seguimiento a pqrs	$\text{Porcentaje de seguimiento a pqrs vencidas} = \frac{\text{(\# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / \# de pqrs vencidas durante el periodo)}}{\text{}} * 100$	100%	Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.	90%	110%
L5.	37	65			$\text{Porcentaje de seguimientos efectuados} = \frac{\text{(\# de seguimientos realizados / \# de dependencias que requirieron seguimiento)}}{\text{}} * 100$	100%		100%	100%
L5.	37	65			$\text{Porcentaje de seguimientos efectivos a pqrs} = \frac{\text{(\# de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente / \# de seguimientos realizados a dependencias)}}{\text{}} * 100$	100%		69%	69%
L5.	37	65	8	Soporte técnico plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"	$\text{Porcentaje de soportes realizados} = \frac{\text{(\# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS" / \# Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS")}}{\text{}} * 100$	100%	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	100%	100%
L5.	37	72	9	Avance de Informes publicados y entregados a entes competente	No de informes publicados y entregados a entes competentes = \sum informes publicados y entregados a entes competentes	29	Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaría General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.	29	100%
L5.	37	72	10	Realizar acciones de mejora en las dependencias objeto necesario de estas	$\text{Porcentaje de gestión de acciones de mejora} = \frac{\text{(\# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / \# de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía)}}{\text{}} * 100$	100%	*Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha -SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	100%	49%

Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 - Plan Indicativo 2018-2021			No.	Actividad General	Indicador asociado	Meta	Tareas	Avance del indicador	
Lineamiento	Meta	Estrategia						Avance en el periodo	Avance acumulado
L5.	37	72	11	Atención y orientación jurídica a la comunidad universitaria en general para la interposición de PQRS.	$\text{Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad} = \frac{\text{\# de atenciones realizadas} / \text{\# de atenciones solicitadas}}{\text{en el periodo}} * 100$	100%	Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual " Bogotá Te Escucha - SDQS".	100%	88%
L5.	37	72	12	Aplicar encuestas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general	$\text{Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad} = \frac{\text{\# de usuarios } \geq 4 \text{ y } 5 / \text{\# total usuarios}}{\text{\# total usuarios}} * 100$	60%	*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.	99,6%	97%
L5.	41	75	13	Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información	$\text{Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014} = \frac{\text{Información publicada} / \text{Información requerida}}{\text{según Ley 1712 de 2014}} * 100$ (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014)	90%	- Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información - Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	91%	101%
L5.	41	75	14	Documento Caracterización de preguntas frecuentes disponible en la página web institucional	$\% \text{ de Avance en el documento de caracterización} = \frac{\sum \% \text{ de avance de las actividades}}{\text{Total de actividades}}$	100%	*Actualizar base información posgrados *Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos. * Manual de atención para la atención Chat Institucional *Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía. *Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.	100%	100%
L5.	42	76	15	Gestionar las actividades necesarias que minimicen el riesgo de corrupción en las funciones de la qrac.	$\text{Porcentaje de controles ejecutados} = \frac{\text{\# de controles ejecutados en el periodo}}{\text{\# de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC}} * 100$	100%	Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la OQRAC se puedan generar	100%	100%
L5.	42	76	16	Desarrollar de acuerdo con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2020, la divulgación y promoción de los espacios de rendición de cuentas como un ejercicio de control social, participación ciudadana compromiso con la transparencia, el acceso a la información y la integridad.	$\text{Porcentaje de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas} = \frac{\text{\# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas}}{\text{\# de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas}} * 100$	100%	Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.	N/A	195%

Tabla 1. Plan de Acción 2021 – Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

No. Actividad	Ponderación de la actividad	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
1	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
2	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
3	6,3%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
4	6,3%	26,1%	52,2%	78,2%	99%
5	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
6	6,3%	23%	42,5%	69,8%	92%
7	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
8	6,3%	25,0%	50,0%	75,0%	100%
9	6,3%	24,1%	72,4%	72,4%	100%
10	6,3%	0,0%	3,4%	47,9%	49%
11	6,3%	12,5%	37,5%	62,5%	88%
12	6,3%	37,9%	79,3%	100,0%	100,0%
13	6,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
14	6,3%	20,0%	40,0%	80,0%	100%
15	6,3%	0,0%	60,0%	85,0%	100%
16	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

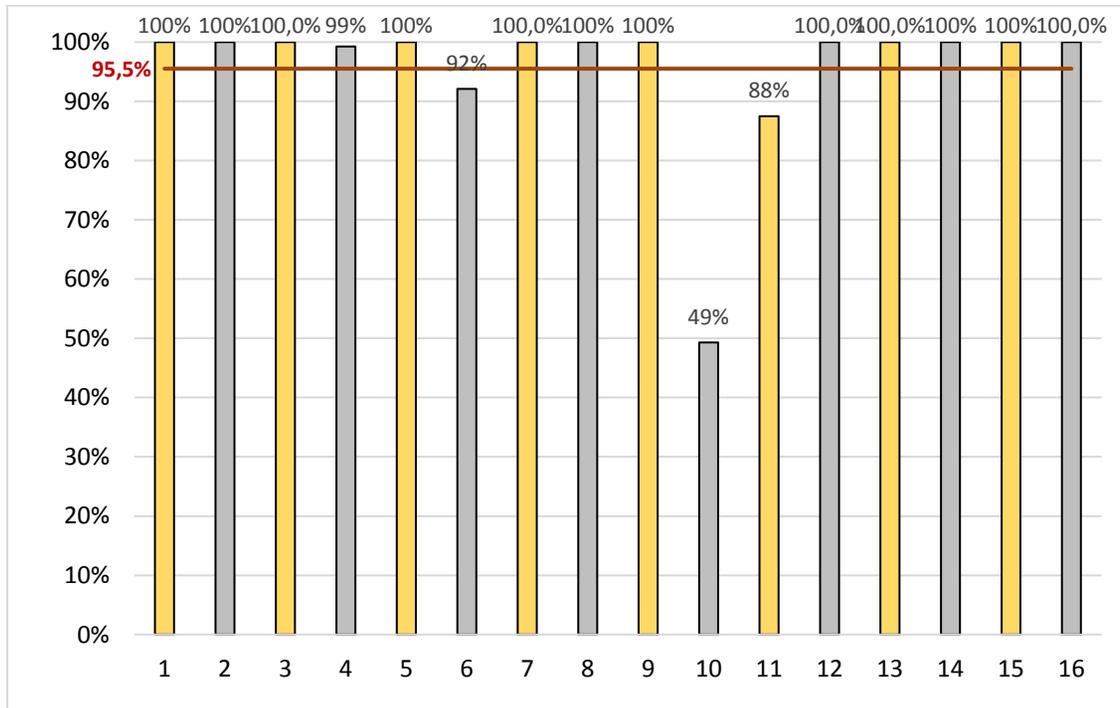


Ilustración 1. Avance cuarto trimestre por actividad y cumplimiento general del Plan de Acción

2. Logros y resultados de la vigencia

- 2.1. Mediante la expedición de la Resolución de Rectoría N° 204 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”, se renovó y actualizó el reglamento interno para la atención de peticiones ciudadanas, el cual completaba 6 años desactualizado desde la expedición de la Ley 1755 de 2015, este proceso se realizó de manera mancomunada con la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina Asesora de Control Interno, Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios y Secretaria General.
- 2.2. Se ha logrado dar respuesta de manera inmediata a 29.124 solicitudes de acceso a la información, de la siguiente manera: 14.831 a través del chat institucional en el portal web de la UDFJC, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 06:00 pm. 10.192 ciudadanos a través de la línea telefónica de atención a la ciudadanía en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm, 3.550 ciudadanos a través del canal de correo electrónico y 551 ciudadanos en atención presencial desde la reapertura de los puntos en la sede calle 40 y Bosa porvenir en octubre.
- 2.3. A través de 43 eventos como ferias universitarias y charlas se ha impactado a 2.713 estudiantes de grados 10° y 11° de colegios oficiales en el territorio nacional, dando a conocer la oferta académica, los procesos de inscripción y los servicios de cada uno de los Centros e Institutos que nuestra Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- 2.4. En la vigencia 2021 fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha un total de: 1.320 acciones ciudadanas en sus 10 tipologías, logrando el cierre definitivo y consolidado a cohorte 31 de diciembre de 2021 del 94%.
- 2.5. Desde el rol del Defensor del Ciudadano que recae en la jefatura de la OQRAC, hemos logrado liderar en el Comité de Derechos Humanos, la propuesta de documento final de Política de DD.HH que será presentada ante el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño y el Consejo Superior Universitario, para revisión y aprobación; Es menester resaltar que la Política de DD.HH propuesta establece las bases para la estructuración del Sistema de DD.HH. y el Observatorio de Derechos Humanos de la UDFJC.

3. Dificultades

- 3.1 Una de las dificultades para garantizar la atención a la ciudadanía, fue la intermitencia del servicio en el canal telefónico, toda vez que, la movilidad de las extensiones presentaron inconvenientes de tipo técnico a fin de año, agravando así, el acceso de la ciudadanía a la información institucional por medio telefónico.
- 3.2. En cuanto a ferias universitarias y eventos distritales y municipales presenciales, se dificultó la asistencia a cada una de las invitaciones para promocionar la oferta académica, los procesos de inscripción y admisión, cursos de idiomas y cursos de extensión, debido a la ausencia de presupuesto para la movilidad a diferentes municipios aledaños.
- 3.3. En lo referente al cierre de PQRS, se ha presentado algunas demoras para atender estas, puesto que algunas unidades académico administrativas, a pesar de nuestras constantes solicitudes de atención oportuna a PQRS, han hecho caso omiso, ocasionando el vencimiento de algunas acciones ciudadanas.
- 3.4 A nivel Institucional, la OQRAC a través del análisis de los subtemas por los cuales la ciudadanía y comunidad universitaria fue reiterativa en la interposición de PQRS, se ha evidenciado que existe

dificultad en la infraestructura tecnológica para la gestión de tramites institucionales en su mayoría de tipo académico, tales como: certificados de notas, constancias de estudios, certificados de monitorias, paz y salvos de bienestar, biblioteca, laboratorios, audiovisuales, entre otros. Toda vez que estos trámites se realizan de manera manual al interior de las unidades académicas y se sujetan al tiempo disponible entre labores para elaborarlos.

- 3.4. A pesar de la existencia del acto administrativo - Resolución de Rectoría N° 204 de 2021, *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*, en el cual se establece mediante artículo 20, parágrafo 3, que: *“Todas las acciones ciudadanas, sin distinción del medio de recepción, deberán remitirse a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano”*, las dependencias hacen caso omiso de ello, tramitando las peticiones directamente a través de correo electrónico, afectando el trámite, gestión, control, seguimiento, trazabilidad y archivo de las mismas, así como los reportes estadísticos de gestión de PQRS para el análisis de información y toma de decisiones, al igual que, la información que se reporta a entes de control y demás entes interesados.

4. Retos y/o acciones de mejora para la siguiente vigencia

- 4.1. En materia del proceso de servicio al ciudadano, uno de los principales retos es garantizar la atención al ciudadano de calidad en los diferentes canales de atención presencial, virtual y telefónico, de manera transversal en todas y cada una de las unidades académico administrativas que interactúan de manera directa con los grupos de interés y de valor de la Institución, esto aportara a la imagen y percepción que tienen dichos grupos de la gestión de la Institución en su diligencia, así mismo dará cumplimiento al decreto 197 de 2014 - PPDSC.
- 4.2. Si bien es cierto, la OQRAC tiene a su cargo la responsabilidad del seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014, la alta dirección tiene el reto de acelerar los Instrumentos de Gestión Documental tales como: Inventario de activos de información, Índice de Información clasificada y reservada y el esquema de publicaciones, toda vez que la ausencia de estos instrumentos ha disminuido el porcentaje de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, adicionalmente la ausencia de estos instrumentos afecta de gran manera el uso, acceso, sustracción, y tratamiento de información institucional
- 4.3. Un reto para la administración es avanzar en los pilares del Gobierno Abierto, en concordancia con el Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024, toda vez que en la medida en que nuestra Institución fomente los 4 pilares de Gobierno Abierto: colaboración, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, será una institución accesible a la ciudadanía para el ejercicio del control social que facilite no solo la democracia representativa sino una democracia participativa a nivel general.
- 4.4. En lo referente, al proceso de servicio al ciudadano, será un desafío lograr la modernización de la gestión de trámites en la Institución, que minimice las reclamaciones por la falta de atención a estos en términos de tiempo y de calidad, que maximice los beneficios de las Tics, que garantice la facilidad de la gestión de trámites y servicios en cada grupo de valor y de interés y que cumpla con la efectividad y eficiencia de los procesos internos, que será reflejado en la satisfacción ciudadana hacia la Institución.

5. Estadísticas e Indicadores de resultados o impacto de la gestión

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 204 de 2021 Artículo 36, se le encargaron las funciones del Numeral 4: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 5: “Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para tal efecto.”, por lo cual en la vigencia 2021 la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99,7 % del total de solicitudes de acceso a la información y consultas, y el 0,3% de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas a la Institución debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo la Tipología de Solicitud de acceso a la Información y Consulta, las cuales cuentan con 20 y 35 días hábiles correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos del Decreto 491 de 2020.

Medio de atención Solicitudes de acceso a la información atendidas de manera inmediata	No. de atenciones
Presencial	551
Chat Institucional	14.831
Correo electrónico	3.550
Telefónico	10.192
Ferías Universitarias - Colegios Grado 10° y 11°	2.713
Total	31.837

Tabla 2. Atenciones efectuadas

En la vigencia 2021 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de mil trescientos veinte (1320) acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular obtuvo la mayor participación con el 45,83%, seguido por Reclamo 23,64%, y Solicitud de acceso a la información con un 13,79% de participación.

Tipología	Total	Porcentaje
Solicitud de acceso a la información	182	13,79%
Derecho de petición de interés particular	605	45,83%
Reclamo	312	23,64%
Queja	48	3,64%
Derecho de petición de interés general	55	4,17%
Consulta	71	5,38%
Denuncia por actos de corrupción	9	0,68%
Solicitud de copia	27	2,05%
Sugerencia	9	0,68%
Felicitación	2	0,15%
Total	1320	100%

Tabla 3. Tipología de acciones tramitadas

La totalidad de Acciones ciudadanas recibidas, fueron analizadas y asignadas a las dependencias competentes. Las dependencias a las cuales se asignaron mayor número de PQRS durante la vigencia fueron: División de Recursos Humanos, Vicerrectoría Académica e IDEXUD.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas 2021: 20,3 días.

Es menester resaltar que debido a la situación de Emergencia Sanitaria por Covid – 19, fue expedido el Decreto Nacional 491 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención

y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, por lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha los siguientes términos de gestión de las acciones ciudadanas a partir del 30 de marzo de 2020.

Categoría de peticiones:

A continuación, se muestra el ranking de la clasificación por categoría de las PQRS allegadas a la OQRAC.

Pos.	Categoría
1	Gestión académica
2	Servicio a la ciudadanía
3	Talento humano y contratación
4	Extensión y proyección social
5	Otros
6	Gestión financiera
7	Jurídica
8	Bienestar institucional
9	Traslado de petición por competencia
10	Veedurías ciudadanas
11	Biblioteca
12	Gestión tic
13	Sistemas de información
14	Delitos
15	Recursos físicos
16	Direccionamiento estratégico
17	Posibles actos de corrupción
18	Accesibilidad personas con discapacidad

Tabla 4. Ranking categoría de PQRS

Subtemas de mayor interacción en la interposición de acciones ciudadanas (PQRS) ante la Universidad Distrital.

A continuación, se presentan los quince subtemas de mayor reiteración en la interposición de PQRS, de 56 subtemas posibles:

#	Subtema
1	Gestión de tramites
2	Participación ciudadana - comunidad universitaria
3	Varios
4	Certificaciones reportes etc.
5	Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación
6	Temas pensionales
7	Lista de admitidos/ no admitidos
8	Gestión jurídica

9	Pagos nomina
10	Becas
11	Talento humano
12	Duplicado actas de grado diplomas documentos
13	Inscripciones matriculas cursos de idiomas
14	Alud administrativo
15	Traslado a entidades distritales

Tabla 5. Ranking de PQRS por subtema.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

La OQRAC mide en los diferentes canales de atención virtuales, presenciales y telefónicos la percepción del servicio brindado, por la oficina y las demás unidades académico administrativas, para lo cual se exponen los siguientes resultados en cada una de las encuestas:

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

Disponible a través de diferentes medios como lo son: página web principal de la Institución botón lateral derecho, pagina web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, enlace en cada correo de respuesta a solicitudes por parte de la OQRAC, respuestas a peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y cierre de correos institucionales.

En la vigencia 2021 se logró recolectar un total de trescientos noventa (390) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 6, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 91,8%.

Tipología	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Amabilidad	295	71	7	17	390
Conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a)	270	86	10	22	388
Apropiada disponibilidad del funcionario(a) para la atención	286	72	11	20	389
Información clara, concreta y actualizada	278	72	14	23	387
Presentación personal del funcionario(a)	244	117	13	14	388
Trámite efectuado de manera ágil y de calidad	256	93	12	26	387
La atención se brinda igual para todos	252	104	14	18	388
Total	1881	615	81	140	2717
Percepción satisfactoria	91,8%				

Tabla 6. Respuestas encuesta virtual

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 catorce mil ochocientos treinta y un (14.831) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en 2021, solo ciento veinte (120) usuarios, equivalente al 0,8% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la

atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 90%, donde en promedio ciento ocho (108) de ciento veinte (120) encuestas, calificaron como: “me pareció una muy buena atención y rápida, que logro resolver mi duda”, “al principio no había entendido mi duda, pero luego explique a detalle y logro aclarar mi duda”, “excelente”, “información clara y concisa” y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto amabilidad del moderador y respuesta, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,44/5 y calidad de la respuesta 4,38/5.

Tipología	Conocimiento	Comentario	Amabilidad	Respuesta
Porcentaje Cualitativo	110/120	110/120	4,44	4,38
Equivalente porcentual	92%	92%	89%	88%
Percepción general	90%			
Promedio Encuestas satisfactorias	108			

Tabla 7. Respuestas encuesta chat institucional.

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos), sin embargo debido a las medidas de aislamiento preventivo por Covid – 19, hasta apenas a partir de septiembre de la vigencia fue posible brindar atención presencial, por lo cual antes de la apertura y después de la apertura de presencialidad se direcciono la atención hacia los canales telefónicos ext. 1420, 1421, 1459, 1458 y línea directa 3239340, allí se solicitó calificar la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de manera cuantitativa con calificación de 1 a 5 siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.

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

Clasificación	Total encuestados
5	9.481
4	179
3	3
2	1
1	3
Total	9667

Tabla 8. Respuestas encuesta presencial y telefónico

La Tabla 6, muestra que la máxima calificación (5), predomino con un 98%, seguido de la calificación (4) con el 1,8%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 99,8 %, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma telefónica y presencial obtuvo un puntaje de 4,99/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la población encuestada por medio telefónico y presencial en las líneas de la OQRAC, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue totalmente satisfactoria con un porcentaje de 99,8%, en cuanto a la encuesta de percepción por canal

virtual, la cual contiene 10 preguntas en las cuales la comunidad universitaria puede informar el servicio solicitado, Unidad Académico – Administrativa y observaciones que contribuyan a mejorar el servicio además de los atributos del servicio a evaluar especificados en la Tabla 6 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 91,8% y referente a la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 0,8% encuestada tuvo una satisfacción del 90%.

Es decir, de las diez mil ciento setenta y siete (10.177) encuestas recolectadas, un total de diez mil ciento veinte seis (10.126) ciudadanos reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución, lo correspondiente al 99,4%.