



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe de Gestión

Segundo Trimestre
2022

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C., Enero de 2020

Bogotá D.C., Julio de 2022



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión -
Segundo Trimestre
2022**

Julio de 2022 - Bogotá D.C.,
Colombia

**En cumplimiento de la
normatividad:**

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

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

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

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

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

Dependencia: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL	4
Normatividad Externa	4
Normatividad Interna	5
LINEAMIENTO 5:.....	6
META 35:	6
Estrategia 5.2:	7
META 37:	11
Estrategia 5.6:	¡Error! Marcador no definido.
Estrategia 5.9.....	15
META 41:	22
Estrategia 5.12.	¡Error! Marcador no definido.
META 42:	25
Estrategia 5.13:	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Segundo (II) Trimestre de la vigencia 2022.

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 2022.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

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



Normatividad Interna

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



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 2022, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 - 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.

LINEAMIENTO 5:

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

META 35:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Abril - Junio
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 35	Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.	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%	100%
5	Meta 35	Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.	2	Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar a la ciudadanía los servicios misionales 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%	73%
					Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos	[(# de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2022 - # de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2021) / # de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2021] * 100	100%	167,5%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Estrategia 5.2:

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

Actividad 1:

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

Indicador:

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

Actualización de la información institucional en el PWI = (15/15)*100= 100%

Tareas:

1.1 Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en el Directorio Telefónico.

Directorio telefónico:

La OQRAC es responsable de actualizar el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo a los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el segundo trimestre se realizaron nueve (9) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

1.2. Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la página web de la OQRAC.

Teniendo en cuenta que durante el segundo trimestre aún se continúa realizando la migración de la Pagina Web de la OQRAC al nuevo portal, esta ha mantenido en constante actualización, por lo cual se podría establecer que está en proceso de actualización equivalente a tres (3) actualizaciones mensuales generales.

La página web de la OQRAC podrá ser consultada en <https://reclamos.udistrital.edu.co/>

1.3. Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios.

Guía de Trámites y Servicios:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividad 2:

Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.

Tareas:

- 2.1. Invitar a todas la Instituciones de Educación Media Distritales a las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.
- 2.2. Evaluar las invitaciones recibidas y aceptar lo pertinente.
- 2.3. Coordinar la programación de las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.
- 2.4. Ejecutar las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.

Indicador:

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales):

$(\# \text{ de participaciones en ferias universitarias y eventos} / \text{ invitaciones a ferias universitarias y eventos}) * 100$

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = $(11/15)*100 = 73,33\%$

Indicador:

Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos:

$[(\# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2022} - \# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2021}) / \# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2021}] * 100$

Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = $(1432-536 / 536)*100 = 167,54\%$

Ferias universitarias- Charlas virtuales:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como dependencia encargada de la atención e información a la ciudadanía, hace presencia en nombre de la Institución en Colegios Distritales y ferias en entidades a donde es invitada, estableciendo contacto con estudiantes de educación media y ciudadanos en general, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión, así mismo, de manera proactiva esta oficina envió 21 invitaciones a colegios distritales para que estos participaran en las charlas virtuales o presenciales que cotidianamente brindamos a los estudiantes de 10°y 11°, no obstante, no fue posible concertar alguno de estos acercamientos.

Durante el segundo trimestre de la vigencia, la oficina fue invitada a participar en quince (15) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional a 1.432 ciudadanos. A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias:

	Fecha	Feria	Modalidad	Dirección	Asistentes	Estado
1	2/03/2022	Feria Universitaria Gobierno A Tu Barrio	Presencial	Parque Andalucía Cra 11a # 190-15	39	Realizada
2	19/03/2022	Expo Edúcate... En Tu Gober!	Presencial	Gobernación De Cundinamarca	72	Realizada



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



3	19/03/2022- 03/05/2022	Feria Del Libro De Bogotá	Presencial	Corferias Bogotá	647	Realizada
4	27/03/2022	Liceo Santa Teresita De Lixeus	Presencial	Salón Comunal Barrio Villa Alsacia Cl. Calle 11 A No. 72 D 20	48	Realizada
5	29/03/2022	Colegio Nuestra Señora De La Sabiduría	Presencial	Cl 22 Sur #11b - 51	38	Realizada
6	6/05/2022	Colegio José Acevedo Y Gómez	Presencial	Carrera 9 B Este No. 28-81 Sur	53	Realizada
7	19/5/2022	Feria Universitaria Del Municipio De Zipaquirá	Presencial	Parque De La Esperanza (Frente A La Estación Del Tren).	175	Realizada
8	20/5/2022	Institución Educativa Campo Elías Cortes	Virtual	Berbeo Boyacá	0	Pendiente
9	23/5/2022	Colegio Kennedy	Presencial	Cra. 73 #26 Sur-81	227	Realizada
10	26/5/2022	Xi Feria Liceista De Universidades	Presencial	Calle 100 # 11-00. Frente A La Universidad Militar	54	Realizada
11	27/05/2022	Colegio Claretiano De Bosa	Presencial	Calle 60 Sur 80k-02 Bosa Centro	0	Rechazada
12	27/05/2022	Colegio Técnico Menorah	Presencial		0	Pendiente
13	4/6/2022	VII Feria Universitaria Seab	Presencial	Cl. 40 Sur # 23c – 50	0	Rechazada
14	9/6/2022	Feria Virtual Universitaria 2022 - Colegio Santo Domingo Bilingüe	Virtual	Google Meet	25	Realizada
15	11/06/2022	Feria Jóvenes A La U	Virtual	Plaza De Los Artesanos	56	Realizada
Total					1434	

META 37:

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

Estrategia 5.6:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC

Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Abril - Junio
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 37	Garantizar la recepción y respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos, a través de canales y medios que se ajusten a las necesidades y capacidades de las personas que los interponen.	3	Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente	$[\# \text{ de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata} / (\# \text{ de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre} + \text{solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS})] * 100$	95%	99,59%
5	Meta 37	Garantizar la recepción y respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos, a través de canales y medios que se ajusten a las necesidades y capacidades de las personas que los interponen.	4	Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	Porcentaje de registro de pqr's en el sistema Bogotá Te Escucha	$(\# \text{ de pqr's registradas} / (\# \text{ de pqr's recibidas})) * 100$	100%	100%
					Porcentaje de gestión de pqr's que cumplen términos de Ley	$(\# \text{ de pqr's cerradas oportunamente} / \# \text{ de pqr's recibidas} + \text{peticiones pendientes del periodo anterior}) * 100$	99%	42,46%
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	5	Controlar el cumplimiento de términos de ley de acciones ciudadanas y garantizar los atributos de calidad en la atención de acciones ciudadanas en la Institución.	Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas	$(\# \text{ cartas post vencimiento emitidas en el periodo} / \# \text{ de pqr's vencidas durante el periodo}) * 100$	100%	100,00%
					Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer	$(\# \text{ de cartas prevencimiento} / \# \text{ de peticiones recibidas en el periodo})$	10%	29,27%
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	6	Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de pqr's en la Institución.	No de informes publicados y entregados a entes competentes	$\sum \text{ informes publicados y entregados a entes competentes}$	28	6
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	7	Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley	$(\# \text{ de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC} / \# \text{ de dependencias que incumplieron los términos de ley en el periodo}) * 100$	100%	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	8	Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución	Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad	(# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100	99%	99,50%
---	---------	--	---	---	---	---	-----	--------

Actividad 3:

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

Indicador:

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

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = (5765/5765+24)= 99,62%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 204 de 2021 Artículo 36, se le encargaron las funciones del Numeral 4: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 5: “Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para tal efecto.”, por lo cual en el segundo trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99,59% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 0,41% 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, el cual fue derogado por la Ley 2207 de 2022 a partir del 18 de mayo de 2022, por lo que se reanudaron los términos de la Ley 1755 de 2015, dejando

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Abril	Mayo	Junio	
Inmediata	Correo	235	149	487	871
	Chat	737	486	913	2136
	Presencial	255	277	264	796
	Telefónico	634	575	753	1962
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	7	7	8	22
Total		1868	1494	2425	5787



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

La OQRAC cuenta con (4) Puntos de Atención presenciales: Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, así mismo se dio continuidad a la atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 09:00 am a 04:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en la extensión: 1420, 1421, 1458 y 1459 y en la línea directa de la OQRAC: 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Actividad 3:

Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha

Tareas:

- Registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha" las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención.
- Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención de la OQRAC.
- Realizar el cierre oportuno de PQRS en la Institución allegadas a la OQRAC.

Indicador:

Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha = (# de PQRS registradas / (# de PQRS recibidas) * 100.

Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha = (205/205)* 100 = 100%

Porcentaje de gestión de PQRS que cumplen términos de Ley

(# de PQRS cerradas oportunamente / # de PQRS recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100

Porcentaje de gestión de PQRS que cumplen términos de Ley = (138/205+120)*100 = 42,46%

En el segundo trimestre del 2022 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de doscientas cinco (205) 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 40,49%, seguido por Reclamo 26,83%, y en tercer lugar Solicitud de acceso a la información un 10,73% de participación.

Tabla 4:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	18	41	24	83	40,49%
Reclamo	18	18	19	55	26,83%
Solicitud de Acceso a la Información	8	7	7	22	10,73%
Derecho de Petición de Interés General	8	6	3	17	8,29%
Queja	6	1	4	11	5,37%
Consulta	1	0	1	2	0,98%
Solicitud de Copia	1	3	0	4	1,95%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	2	2	6	2,93%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Felicitación	0	1	1	2	0,98%
Sugerencia	1	2	0	3	1,46%
Total	63	81	61	205	100,00%

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

Se analizaron doscientos cinco (205) acciones ciudadanas y, asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015.

Gestión de peticiones trimestrales:

Durante el segundo trimestre se registraron y recibieron doscientos cinco (205) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 31 de marzo de 2022) quedaron ciento veinte (120) acciones ciudadanas (se incluyen tres peticiones de traslados de entidades reflejadas en periodo diferente del ingreso), para un total de trescientos veinticinco (325) acciones ciudadanas activas, de las cuales se gestionaron y cerraron oportunamente ciento treinta y ocho (138) acciones y quedaron pendientes por gestionar ciento ochenta y siete (187) acciones ciudadanas.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Es menester resaltar que debido a la situación de Emergencia Sanitaria por Covid – 19, fue expedido el Decreto Nacional 491 de 2020: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su Artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones”*, por lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizó 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 y prorrogado hasta el 30 de junio de 2022, no obstante el mismo artículo 5°, fue derogado por la Ley 2207 de 2022, con lo cual a partir del 18 de mayo de 2022 se restablecen los términos de la Ley 1755 de 2015

Tabla 5:

Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.

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

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 6:

Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	35	15,8	17,5	248	93,8
Denuncia por Actos de Corrupción	30	0	0	0	0,0
Derecho de Petición de Interés General	30	24,9	17,5	22	21,5
Derecho de Petición de Interés particular	30	27,7	24,9	28	26,9
Queja	30	25,2	19,9	8,9	18,0
Reclamo	30	26,4	23,4	22,2	24,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	23,1	23,3	17,2	21,2
Copia	20	0	8,5	14,5	11,5
Sugerencia	30	11	16,3	28,5	18,6
Felicitación	30	0	7	3	7,0
Promedio Total		25,8	22,9	25,7	24,8

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

En el segundo trimestre se puede evidenciar que las peticiones fueron atendidas por debajo del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por el Decreto 491 de 2020, dejando como resultado un tiempo de gestión de 24,8 días, no obstante, en las tipologías de Consulta superó en promedio los términos de ley.

Tabla 7:

Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos		1		1
Calendario académico		1		1
Consulta de datos habeas data		1		1
Disponibilidad de espacios físicos	1			1
Gestión jurídica			1	1
Lista de admitidos/ no admitidos			1	1
Idexud	1			1
Laboratorios		1		1
Multas	1			1
Oferta académica posgrado			1	1
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1			1
Reclamo de datos habeas data		1		1
Repositorio		1		1
Unidades de extensión facultades administrativo	1			1
Varios	1			1
Conectividad		2		2
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación			2	2
Docentes	1		1	2



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Cupos especiales		2		2
Duplicado actas de grado diplomas documentos		2		2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	1	1		2
Oferta académica pregrado	1		1	2
Reembolsos o devoluciones	1	1		2
Calidad del servicio	2	1		3
Lista de admitidos/ no admitidos	2	1		3
Programa de apoyo alimentario			3	3
Contratación bienes		2	2	4
Contratación de servicios		3	1	4
Inconformidades con evaluaciones y notas	3	1		4
Inscripciones matriculas cursos de extensión	1	3		4
Talento humano		2	2	4
Temas pensionales	1	2	1	4
Traslado a entidades distritales		3	1	4
Temas vinculación especial	1	3	1	5
Becas	2	6		8
Veedurías ciudadanas	2	1	6	9
Certificaciones reportes etc.	2	5	3	10
Pagos nomina	6	4	7	17
Ilud administrativo	4	5	10	19
Gestión de tramites	13	15	4	32
(en blanco)	13	10	13	36
Total general	63	81	61	205

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

Estrategia 5.9.

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

Actividad 5:

Controlar el cumplimiento de términos de ley de acciones ciudadanas y garantizar los atributos de calidad en la atención de acciones ciudadanas en la Institución.

Tareas:

- Realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes, como control preventivo para la gestión de PQRS.
- Realizar el seguimiento permanente a la calidad de las respuestas brindadas a las acciones ciudadanas.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas = (# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de PQRS vencidas durante el periodo) * 100

Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas = $(73/73) * 100 = 100\%$

Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer = (# de cartas pre vencimiento / # de peticiones recibidas en el periodo)

Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer = $(60/205) * 100 = 29,27\%$

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

Durante el segundo trimestre las acciones de realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS. Dichos seguimientos se desarrollaron a través de los formatos: SC-PR-004-FR-010. Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011. Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer los términos del Decreto 491 de 2020 y Ley 1755 de 2015, según corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.

En el periodo tratado fueron emitidas setenta y tres (73) cartas pos vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas y el total de peticiones vencidas durante el periodo fueron setenta y tres (73), logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 100%.

De la misma forma fueron emitidas sesenta cartas pre vencimiento o alertas preventivas de atención de peticiones oportunamente, sobre el total de peticiones activas, correspondiente a doscientas cinco (205) peticiones ciudadanas, obteniendo un porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer del 29,27%, es menester resaltar que la meta de este indicador debe tender a cero y la meta establecida fue del 10%.

Actividad 6:

Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.

Tareas:

- Elaborar y presentar 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
- Elaborar y presentar 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.

Indicador:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



No. de informes publicados y entregados a entes competentes = 6

La OQRAC elaboró seis (6) informes durante el segundo trimestre de 2022 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2022, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, os cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Dos (2) informes mensuales correspondientes a los meses de abril y junio de 2022, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>. No obstante, se dificultó la publicación del Informe mensual de mayo, debido a intermitencias y mantenimiento de la página de Red de Quejas de la Veeduría Distrital, por lo cual no fue posible el cumplimiento del reporte y carga de uno de los tres informes obligatorios.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al segundo trimestre del año 2022 publicado en la página web de la OQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general y para cumplimiento de la Resolución 204 de 2021.

Para un total de seis (6) informes entregados en el segundo trimestre de la vigencia 2022 a la Institución, entidades distritales y de público conocimiento para los ciudadanos.

Actividad 7:

Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas 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.

Tareas:

- Estudiar los temas reiterativos por los cuales la ciudadanía interpone un mayor número de pqr's a la institución
- Evaluar y determinar las dependencias que frecuentemente incurren en el incumplimiento de términos de ley para atender las acciones ciudadanas.
- Evaluar la necesidad de realizar acciones de mejora a las dependencias que inciden reiterativamente en el incumplimiento de términos de ley y en los atributos de calidad del servicio.
- Realizar las acciones de mejora pertinentes."

Indicador:

Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de dependencias que frecuentemente incumplieron los términos de ley en el periodo)*100

Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley = (1/1) =100%

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el párrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: "Cuando de manera reiterativa se presenten



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

En el segundo trimestre de 2022, se efectuó una acción de mejora a la División de Recursos Humanos, con el objeto de presentar el informe de peticiones vencidas y por vencer de competencia de dicha dependencia, a fin de establecer compromisos para la pronta y oportuna gestión de acciones ciudadanas de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, toda vez que se evidenció que esta es la dependencia que mayor acompañamiento y seguimiento requiere en la gestión de peticiones.

Actividad 8:

Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución

Tareas:

- Aplicar encuestas de percepción virtual a la ciudadanía
- Aplicar encuestas de percepción en la atención a través de chat institucional a la ciudadanía
- Aplicar encuestas de percepción en la atención presencial y telefónica a la ciudadanía
- Recolectar los resultados obtenidos.
- Generar el porcentaje de satisfacción en la ciudadanía.

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

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (2761/2775)*100= 99,50%

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

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

Para el segundo trimestre de 2022 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 8:

Percepción del servicio brindado canal telefónico.

	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
--	-------	------	-------	-------	------------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Percepción del Servicio					
5	879	840	1012	2731	99,82%
4	0	4	1	5	0,18%
3	0	0	0	0	0,00%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	879	844	1013	2736	100%
Promedio total percepción	5,00	5,00	5,00	100,00%	

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 99,82%, seguido de la calificación (4) con el 0,18%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 100%, es decir que, la percepción del servicio brindado de forma telefónica y presencial obtuvo un puntaje de 5/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la población encuestada por medio telefónico en las líneas de la OQRAC y de manera presencial en los cuatro puntos de atención, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

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

En el segundo trimestre se logró recolectar un total de dieciocho (18) encuestas virtuales. En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 57%, sin embargo, este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en el tema de “6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada” y “¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada”, este tema obtuvo calificaciones por debajo del promedio, a pesar que el promedio apenas y sobrepasa un poco más de la mitad de los encuestados, además se evidenciaron algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida en algunas dependencias.

Tabla 9:

Percepción Encuesta Virtual:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Percepción del Servicio	3. Evalúe la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalúe el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalúe la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	9	9	7	8	9	9	8
Bueno	2	1	3	1	4	0	2
Regular	1	4	1	4	1	3	3
Malo	6	4	7	5	4	6	5
Total	18	18	18	18	18	18	18
# Percepciones Satisfactorias	11	10	10	9	13	9	10
% Percepción Satisfactoria	61%	56%	56%	50%	72%	50%	56%
% Prom Percepción	57%						

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

Encuesta de Percepción Chat Institucional:

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

De las (2136) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el segundo trimestre del 2022, solo veintiún (21) usuarios, equivalente al 0,98% 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 93,81%, donde en promedio veinte (20) de veintiún (21) encuestas, calificaron como: “tuvo la paciencia de atender a una persona y darle la información que necesitaba”, “rápida respuesta excelente información”, “muy amable a la hora de colaborar” y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto amabilidad del moderador y respuesta, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,57/5 y calidad de la respuesta 4,67/5.

Tabla 10:
Percepción Chat Institucional

Encuesta de Percepción Chat Institucional				
Atributos	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)



Porcentaje cualitativo / promedio calificación	20 / 21	20 / 21	4,57	4,67
Equivalente porcentual	95%	95%	91%	93%
Percepción general	93,81 %			
Encuestas satisfactorias en promedio	19,70			

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue totalmente satisfactoria con un porcentaje de 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 9 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 57% con un nivel menos satisfactorio que el periodo anterior, pues el presente trimestre disminuyó en veinte (20) puntos porcentuales la satisfacción de la comunidad atendida. La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 0,98% encuestada tuvo una satisfacción del 93,8%, 10,9 puntos por encima respecto del periodo anterior.

Es decir, de las dos mil setecientos setenta y cinco (2775) encuestas recolectadas, un total de dos mil setecientos sesenta (2761) ciudadanos, es decir el 99,5% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.

Tabla 11:

Porcentaje de satisfacción general:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial -Telefónica	2736	2731	99,8%
Chat	21	19,7	93,8%
Virtual	18	10,26	57%
Total	2775	2760,96	99,5%

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

META 41:

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

Estrategia 5.12.

Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión



documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Abril - Junio
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 41	Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas.	9	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.	Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014	(Información publicada / Información publicada según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014)	100%	83,64%

ACTIVIDAD 9:

Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

Tareas:

- 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.
- Reportar a la Institución y a la Procuraduría General de la Nación el Índice de cumplimiento normativo de Transparencia y Acceso a la Información.

Indicador:

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

Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (46/55)*100 = 83,64%

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

Durante el segundo trimestre se realizó el seguimiento de la información publicada en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información, en donde se pudo evidenciar el nivel de cumplimiento en cada uno de los subíndices, el cual es detallado a continuación:

**CUMPLIMIENTO SUBINDICES CALIFICABLES PARA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO LEY 1712 DE 2014
TRIMESTRE II - 2022**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	0%	89%
		2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100%	
		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%	88%
		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	0%	
		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%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		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	0%	
		6.3. Programas y proyectos en ejecución	100%	
		6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	0%	
		6.5. Participación en la formulación de políticas	100%	
		6.6. Informes de empalme	0%	
7	Control.	7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría	100%	83%
		7.2. Reportes de control interno	100%	
		7.3. Planes de Mejoramiento	0%	
		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%	
8	Contratación.	8.1. Publicación de la información contractual	100%	100%
		8.2. Publicación de la ejecución de contratos	100%	
		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%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		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%	
CUMPLIMIENTO SUBCATEGORIAS				46
TOTAL SUBCATEGORIAS				55
TOTAL AVANCE				84%

En el tercer trimestre de la vigencia se tiene programado solicitar la información pendiente de publicación y actualización a cada una de las dependencias fuentes de información oficial, con el fin de aumentar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en la Institución.

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.

Estrategia 5.13:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Abril - Junio
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 42	Estudiar, detectar, tratar y eliminar los riesgos de corrupción, motivando la participación de la comunidad universitaria y de la sociedad en la vigilancia de la gestión y la protección del patrimonio de la Universidad.	10	Garantizar el servicio a la ciudadanía en los medios de atención disponibles a la ciudadanía actuales y aumentar un medio de atención disponible a la ciudadanía en 2022.	Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	Σ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	10	8

Actividad 10:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Garantizar el servicio a la ciudadanía en los medios de atención disponibles a la ciudadanía actuales y aumentar un medio de atención disponible a la ciudadanía en 2022.

Tareas:

- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal presencial (conforme a las medidas establecidas por situación de emergencia sanitaria por covid -19) en los puntos de atención de la OQRAC: Sede administrativa, Sede Bosa Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Ciencias y Educación.
- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal telefónico en el horario definido.
- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del medio de atención del Chat Institucional en el horario definido.
- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal virtual a través de correo electrónico.
- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal virtual a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del medio de atención de ferias universitarias, eventos y charlas de orientación universitaria.

Indicador:

Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.

∑ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía = 8

Se logró garantizar la atención a la ciudadanía en los siguientes canales y medios de atención en el segundo trimestre de 2022.

1. Telefónico:

3239300 ext.: 1420 – 1421 – 1458 -1459 – 4212

3238340 opción 1: Información general de la Institución. 2. Interposición de PQRS. 3. Seguimiento de estado de PQRS.

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

Presencial:

2. Sede Bosa Porvenir:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. – 1:00 p.m. 4:00 p.m.

3. Sede administrativa:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

4. Sede Facultad Tecnológica:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

5. Sede Facultad Ciencias y Educación:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

Virtual:

6. Chat Institucional:

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

Horario: Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



7. Correo electrónico:

- Atencion@udistrital.edu.co

- Reclamos@udistrital.edu.co

Horario de atención: continuo

8: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

Por otra parte, es menester resaltar que en el mes de abril se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Control mediante oficio OQRAC 153-2022, la necesidad de disponer de dos espacios físicos para la prestación de atención a la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la sede de la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la sede de la Facultad de Artes ASAB, con el fin de garantizar y ampliar la cobertura de atención en todas y cada una de las sedes de mayor frecuencia ciudadana de la Institución y lograr la meta establecida de 10 puntos y medios de atención a la comunidad, respecto de ello la Oficina Asesora de Planeación y Control, atendió el requerimiento haciendo una evaluación de espacios físicos en dichas facultades, y emitió respuesta asignando dos espacios que están pendientes de adecuación estética y tecnológica para su entrega, con la cual se estuvo de acuerdo por parte de la OQRAC, a fin de beneficiar a la comunidad.

Así mismo, se solicitó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a través de OQRAC 158-2022, el presupuesto para la contratación de dos perfiles que cumplan con la ejecución de actividades relacionadas con atención a la ciudadanía en dichos puntos próximos a apertura.