



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

Informe de Gestión Tercer Trimestre 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Octubre de 2019



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión – Tercer Trimestre
2019**

Octubre de 2019 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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

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

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

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

Resolución 551 de 2012, Rectoría UDFJC, “Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano:**

Camilo Andrés Bustos Parra (E)

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
PLAN DE ACCIÓN	6
META 35:	6
META 37:	9
Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha – SDQS”	13
Acciones ciudadanas por tipología	13
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:	15
Ferias de Servicios:	17
Ferias universitarias:.....	17
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:	21
Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:	21
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:.....	22
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:	22
Encuesta de Percepción Chat Institucional:	23
Percepción general del servicio:.....	25
Acciones de Mejora:.....	26
META 41:	27
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:	28
META 42:	30
Acciones ciudadanas por punto de atención:	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REGISTRO FOTOGRÁFICO	34



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

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

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

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo al Plan de Acción establecido por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “[...] Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”
- **Convenio Interadministrativo 4220000-511-2019.** Celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaria de servicio a la Ciudadanía.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Normatividad Interna

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



PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2019, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan de Desarrollo Estratégico 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, 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 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio - Septiembre 2019	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III
35.1	Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.	Directorio telefónico	(# Dependencias actualizadas/ # Dependencias necesarias de actualización)* 0,25	$\frac{4}{4} * 0,25 = 0,25$	99%
		Portal Web Institucional	(Actualizaciones solicitadas / Actualizaciones realizadas) * 0,25	$\frac{7}{7} * 0,25 = 0,25$	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Guía de Trámites y Servicios	((# Trámites, servicios, Puntos de Atención actualizados) / (# Trámites, servicios, Puntos de Atención actualizados publicados) * 0,25	24 ---- * 0,25 = 0,25 24	
		Portal de Transparencia	(# Índices de Transparencia actualizados / # Índices de Transparencia) * 0,25	59 ----- * 0,25 = 0,24 59	
		Actualización general de información publicada en plataformas	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Trámites y Servicios + Mapa Callejero + Portal de Transparencia Institucional.) * 100	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,24) * 100 = 99%	
35.2		Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Un (1) Protocolo de Atención al Ciudadano aprobado por Secretaría General.	0	0%

Objetivo 35.1:

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

Actividades:

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

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

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

Las actualizaciones realizadas en este tercer trimestre del año 2019 se realizaron conforme a las necesidades de la Universidad y de la Ley de Transparencia 1712 de 2014, para ello se actualizaron los informes mensuales de gestión de correspondientes a julio, agosto y septiembre para cumplimiento de la Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, el registro fotográfico de las ferias de servicios, universitarias y eventos donde participo la OQRAC en el periodo y el presente informe a disposición de los ciudadanos. Labor que garantiza que la información sea clara y veraz al ciudadano.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 las Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el tercer trimestre se realizaron cuatro (4) actualizaciones (División de Recursos Financieros, Oficina Asesora de Planeación y Control - Plan Maestro de Desarrollo Físico, Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en inglés, Laboratorios de Física) por cambio de director o jefe de dichas Unidades por medio de acto administrativo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, teléfonos de contacto y URL.

- Guía de Trámites y Servicios:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización de la información referente a la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la realización de los trámites y la prestación de los servicios en la institución, que exige el aplicativo virtual de la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano por medio de la actualización realizada los días 03, 09 y 01 de julio, agosto y septiembre respectivamente, y los certificados de confiabilidad firmados y enviados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

- Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución de Rectoría 026 de 2016 era la Secretaría técnica del Comité de Transparencia de la Universidad Distrital, esta normativa fue derogada por la Resolución de Rectoría 297 del 16 de julio de 2019, la cual resuelve que la oficina actuara como líder del equipo técnico de gestión y desempeño institucional por tal motivo es quien se encarga de hacer completo seguimiento a los Índices de Transparencia de la Institución, así mismo cuenta con la labor de actualizar cada uno de sus índices. En el tercer trimestre del 2019 se actualizaron (59) subíndices; cincuenta y cuatro (54) habían sido anteriormente determinados por la Procuraduría General de la Nación en la vigencia 2018 y se incluyeron cinco (5) subíndices adicionales en el portal de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución, los cuales fueron añadidos por la Procuraduría General de la Nación en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 para el periodo II de 2019. **Objetivo 35.2:**

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

Actividad:

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

La actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano a la fecha no se ha realizado en su totalidad por ello aún no ha sido posible su publicación y difusión.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



META 37:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio - Septiembre 2019	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III
37.3	Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad	Soporte técnico plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"	(# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS") * 100	27 ---- * 100 27	100%
		Dependencias registradas	(# Total dependencias registradas en " Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Total dependencias de la Universidad)*100.	139 ----- * 100 143	97,20%
		Manual de uso del Sistema "Bogotá Te Escucha-SDQS"	Manual de uso = 1	1	1
		Avance de Informes publicados y entregados a entes competente	(# de informes entregados a la fecha por la OQRAC / # de informes programados totales año 2019)*100	12 ---- * 100 17	70,58%
		Porcentaje de acercamiento al ciudadano	(# de acciones ciudadanas clasificadas en la tipología " solicitud de acceso a la información" en el periodo/ total de acciones ciudadanas planeadas por la OQRAC)*100	4140 ----- * 100 3000	138%
		Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones	(tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones/ tiempo promedio de	8 ----- * 100 9,19	87%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		respuesta a las peticiones) * 100		
	Porcentaje de contribución al proyecto de gestión documental	(# de informes de datos enviados a Gestión Documental / # de informes de datos solicitados por Gestión Documental)*100	0 --- * 100 0	0%
37.4	Porcentaje de participación en ferias y eventos	Porcentaje de participación en ferias y eventos (# de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos) * 100	39 --- * 100 54	72,22%
37.5	Porcentaje de satisfacción y percepción de servicio al ciudadano	(número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	3728 ----- * 100 3769	98,91%
	Porcentaje de disminución Acciones de mejora	100 - (# acciones de mejora realizadas en el periodo / # del promedio de acciones de mejora realizadas en el 2018 * 100)	1 ---- *100 3,75	74%
37.6	Aprobación de la PPDSC	Aprobación de la PPDSC = 1	0%	0%
	Porcentaje de implementación de la PPDSC	(# de líneas transversales implementadas Decreto 197 - 2014 / # total de líneas transversales Decreto 197 - 2014)	0 --- *100 4	0%

Objetivo 37.3:

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

Actividades:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

La OQRAC como usuario administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones . “Bogotá Te Escucha – SDQS” en la Universidad Francisco José de Caldas, es responsable de brindar soporte en la creación, activación, desactivación, desbloqueo y capacitación de los nuevos usuarios, con el objetivo de garantizar el correcto uso y respuesta a las peticiones en los términos de Ley los cuales son contabilizados por la plataforma.

En el periodo se brindó soporte a veintisiete (27) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, los cuales fueron solicitadas de forma, presencial, telefónica y vía e –mail estos se respondieron en el momento del requerimiento logrando apoyar en los procesos a cada dependencia evitando demoras en el tiempo de respuesta a causa de inconsistencias en el sistema.

Tabla 1:
Soportes realizados a la Institución.

Canal de Soporte	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Telefónico	3	2	6	11	40,74%
E-mail	3	2	6	11	40,74%
Presencial	1	3	1	5	18,52%
Total	7	7	13	27	100,00%

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

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

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

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

El indicador de cumplimiento para el tercer trimestre es de 97,20%.

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

El manual de uso dirigido a los funcionarios usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue elaborado en el segundo trimestre de 2019, sin embargo, está pendiente de correcciones y posterior aprobación.

- Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaria General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control e informe anual dirigido a la ciudadanía como análisis general de la gestión de la Oficina de Quejas y Reclamos para ser publicado en la Página Web Institucional.

La OQRAC logro cumplir en su totalidad esta actividad con el 70,58% de cumplimiento esperado para este periodo de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2019 presentados ante la Veeduría Distrital lo cuales fueron aprobados sin ninguna corrección y publicados en la página web de la Veeduría Distrital, enviados al Señor Rector Ricardo García Duarte y al Señor Secretario General Camilo Andrés Bustos Parra para su conocimiento y publicado en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en los siguientes links:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/a74caa1f-d0eb-46d1-8cf1-976c2480de9d>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/440b11bd-cbef-49b4-9456-097d6fa223cb>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/38113d54-5879-485b-a78a-61aa4ae7d4ca>

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al tercer trimestre del año 2019 publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la página web de la OQRAC.
- Registrar por lo menos mil (1000) ciudadanos al mes en la tipicidad de "Solicitud de acceso a la información" a través de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual en los puntos de



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



atención ferias de servicios, ferias universitarias, eventos, puntos de la RED CADE asignados a la Universidad Distrital por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá de acuerdo al convenio suscrito, y la recepción y registro de peticiones de la Institución, en la plataforma de "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"; para dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 y demás normas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha – SDQS”

Tabla 2:

Acciones ciudadanas por mes.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Julio	1421	32,89%
Agosto	1809	41,88%
Septiembre	1090	25,23%
Total	4320	100,00%

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

En el tercer trimestre de la vigencia 2019 se registraron un total de cuatro mil trescientos veinte (4320) acciones ciudadanas en todas las tipologías a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – (SDQS) es menester resaltar que el total de acciones aquí relacionadas es igual a la cantidad publicada en las estadísticas de la página de la Veeduría Distrital las cuales alimentan el Tablero de control Ciudadano, y bajo estos parámetros solo son tomadas en cuenta las acciones bajo el tipo de Ingreso: “Registrada” por la entidad.

Debido a problemas de conectividad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, al momento de registrar las acciones ciudadanas, el sistema duplico automáticamente algunas acciones generando un numero de radicado diferente a la misma acción ciudadana, este caso se presentó ciento once (111) veces durante el trimestre, las cuales están incluidas en el total de acciones ciudadanas registradas en el trimestre para evitar confusión en la información contenida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha y los informes mensuales realizados para la Veeduría Distrital bajo los parámetros de análisis de información dispuestos para la consolidación en el Tablero de Control Ciudadano.

A pesar de los correos enviados a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. notificando dicha situación, no se ha logrado solucionar la ocurrencia de estos sucesos.

Acciones ciudadanas por tipología

Tabla 3:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	1367	1740	1033	4140	95,83%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Derecho de Petición de Interés Particular	23	31	18	72	1,67%
Reclamo	9	20	5	34	0,79%
Queja	9	5	17	31	0,72%
Consulta	3	2	6	11	0,25%
Derecho de Petición de Interés General	2	5	5	12	0,28%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	4	4	9	0,21%
Solicitud de Copia	6	2	0	8	0,19%
Sugerencia	0	0	1	1	0,02%
Felicitación	1	0	1	2	0,05%
Total	1421	1809	1090	4320	100,00%

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

Del total de cuatro mil trescientos veinte (4320) acciones ciudadanas recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2019, cuatro mil ciento cuarenta (4140) acciones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 95,83%, registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

En el mes de agosto se registró la mayoría de acciones tipificadas en “Solicitudes de acceso a la información” debido a que en este mes la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) participo activamente en al menos once (11) ferias universitarias, dos (2) feria de servicios y nueve (9) eventos de la Institución.

Mientras que las acciones ciudadanas clasificadas en las nueve (9) tipologías restantes históricamente han tenido un menor porcentaje de participación, para este tercer trimestre obtuvo una participación de 4,17%, equivalente a ciento ochenta (180) acciones, para las cuales la Universidad Distrital Francisco José de Caldas registro a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en la plataforma “Bogotá Te Escucha” y asigno a cada dependencia según competencia cada petición, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015, verificando dicho proceso por medio del seguimiento que la OQRAC realiza como cumplimiento de sus funciones.

Acciones ciudadanas registradas en el chat institucional.

Tabla 4:
Atenciones en el chat del Portal Web Institucional.

Mes	Chats	Porcentaje
Julio	345	38,63%
Agosto	244	27,32%
Septiembre	304	34,04%
Total	893	100,00%

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

El chat para atención a la ciudadanía se encuentra ubicado como icono permanente en la parte inferior derecha de la página principal del Portal Web Institucional y está activo en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2:00 p.m., allí se brindó atención inmediata a un total de ochocientos noventa y tres (893) ciudadanos, con una variación negativa de 8,87% respecto al anterior trimestre, es decir que ochenta y siete (87) ciudadanos dejaron de utilizar este mecanismo de atención como opción de comunicación con la Institución.

En el cuarto trimestre se evaluará la posibilidad de ampliar el horario de atención del chat institucional para la próxima vigencia, con el fin de ampliar la cobertura de atención teniendo en cuenta que este chat es un mecanismo virtual directo, inmediato, de fácil acceso y alta frecuencia para la solución de inquietudes de la ciudadanía, asimismo se solicitará a la Red de Datos UDNET la ampliación del logo donde se encuentra dispuesto el chat para mayor visibilidad y uso de los ciudadanos.

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

Gestión de acciones ciudadanas:

La OQRAC oriento jurídicamente en la presentación de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, durante cuarenta (40) horas a la semana en atención presencial y telefónica en la sede administrativa de la Universidad Francisco José de Caldas, además de realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición interpuestos a través del sistema "Bogotá Te Escucha – SDQS" donde arrojo los siguientes resultados:

Tabla 5:

Gestión de acciones ciudadanas

Estado	Acciones	Porcentaje
Gestionadas	4275	97,96 %
Pendientes	45	0,73 %
Total	4320	100 %
Estado Vencidas	32	0,74 %

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

De las cuatro mil trescientos veinte (4320) acciones registradas por la entidad en el tercer trimestre se gestionaron cuatro mil doscientas setenta y cinco (4275) acciones ciudadanas, cuarenta y cinco (45) acciones quedaron pendientes por cerrar al corte del 30 de septiembre de 2019 y treinta y dos (32) acciones presentaron el estado de "Vencidas" en algún momento del periodo, siete (7) acciones cerraron el corte del periodo en estado "Vencido" pendiente por dar respuesta en el mes de octubre.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Tabla 6:

Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
Consulta	30	17,9	20,2	14,5	17,5
Denuncia por Actos de Corrupción	15	13,0	13,7	10,7	12,5
Derecho de Petición de Interés General	15	6,4	10,3	13,3	10,0
Derecho de Petición de Interés particular	15	7,8	10,5	12,8	10,4
Queja	15	10,6	15,8	11,1	12,5
Reclamo	15	8,5	6,0	15,4	10,0
Solicitud de Acceso a la Información	15	1,1	1,1	1,3	1,2
Felicitación	10	2,0	-	8,0	5,0
Copia	10	-	3,7	-	3,7
Promedio Total				9,19	

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

Los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Ley 1755 de 2015 con un tiempo promedio de respuesta de nueve (9) días, sin embargo la meta de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en tiempo de respuesta promedio esperado debe ser de ocho (8) días para lo cual solo se tuvo un 87% lo que representa una gestión pronta a los ciudadanos pero no satisfactoria respecto a las metas propias.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con un (1) día y cinco (5) horas dado que estas acciones ciudadanas son los acercamientos que hace la dependencia en la ferias de servicio, ferias universitarias, eventos, puntos de atención de la RED CADE, y las acciones enviadas a los correos de la OQRAC reclamos@udistrital.edu.co y atención@udistrital.edu.co las cuales se registran y se responden inmediatamente en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de obtener una estadística de acercamiento de la ciudadanía a la Institución.

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

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

Para el presente trimestre no se realizaron actividades que aportaran en la articulación del proyecto de Gestión Documental y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogota Te Escucha, en tanto que no se solicito ningún requerimiento.

Objetivo 37.4:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Actividades:

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

Ferías de Servicios:

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

La OQRAC participó en el tercer (III) Trimestre de la vigencia 2019 en seis (6) Ferias de Servicio SuperCADE Móvil, desarrolladas en tres (3) días de 9:00 am a 4:00 pm en las Localidades de Chapinero, Teusaquillo, Puente Aranda, Tunjuelito y La Candelaria.

Tabla 7:

Ferías de servicios SuperCADE Móvil.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar
1	Jueves 11, Viernes 12, Sábado 13	Calle 63 Carrera 13	Parque Lourdes
Julio			
2	Jueves 25, Viernes 26, Sábado 27	Calle 50 Cara 21	Parque Alfonso López
3	Jueves 8, Viernes 9, Sábado 10	Calle 73d Sur Con Carrera 1bis Este	Parque Brasilia
Agosto			
4	Jueves 22, Viernes 23, Sábado 24	Calle 1 F Con Cra 7	Parque Las Cruces
5	Jueves 12, Viernes 13, Sábado 14	Calle 47b Sur No.24b-33	Centro Comercial Ciudad Tunal
Septiembre			
6	Jueves 18, Viernes 19, Sábado 20	Supercade Cad Cra 30 # 25-90	Parqueadero Al Lado Izquierdo

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

Ferías universitarias:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en veintidós (22) Ferias Universitarias de las treinta y seis (36) ferias a las que fue invitada, puesto que a catorce (14) ferias no le fue posible asistir ya que eran realizadas en ciudades fuera de Bogotá..

Tabla 8:
Ferias universitarias.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar
1	6	Carrera 17 F No. 77- 75 Sur – Barrio Buenos Aires (Ciudad Bolívar)	Colegio Buenavista I.E.D. (Ced Calasanz)
2	12	Km 1 Vía Tenjo - La Punta (Casco Urbano)	Centro Cultural "Nohra Matallano Forero" (No Se Asistió)
3	12	Calle 83 No 110-58 Localidad 10 - Engativá	Sede Colegio Colsubsidio Ciudadela
4	18	Municipio De Soata	I.E. Escuela Normal Superior La Presentación De Soata (No Se Asistió)
5	19	Carrera 27 N. 29-65 Sur, Barrio Santander	Centro Educativo Nuestra Señora De La Paz
6	19	Cra. 8 No. 10-65.	Pasillo Del Auditorio Huitaca Dentro Del Edificio Liévano
7	2	Calle 129 No. 88 B-35 Suba-Rincón	Colegio San José De Calasanz
8	3	Diagonal 38 Sur No 82-30.	Sede Patio Bonito
9	9	Calle 143a N° 118-50, (Barrio Parques Del Campo)	(No Se Asistió)
10	9	Carrera 11no 185 B 88/92	Colegio Mayor José Celestino Mutis
11	9	Cra. 7° No 9 - 98	Colegio Mayor De San Bartolomé (No Se Asistió)
12	13	Calle 68a Sur No. 80h-05 Piamonte	Colegio Fernando Mazuera Villegas
13	14	Carrera 88c No. 66a-03 Sur	Colegio José Francisco Socarras
14	15	Calle 55 A No. 104d-14 Sur	Colegio San Ignacio
15	16	Carrera 98 B No. 74-68 Sur	Colegio Alfonso López Michelsen
16	16	Carrera 8 No 47-17 Barrio: León Xviii	Colegio Benedicto Xvi
17	21	Carrera 3a #55b-15 Sur Barrio: Danubio	Colegio Andrés Escobar



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



18	22	Aula Múltiple De La Sede Central	Tibaná, Boyacá (No Se Asistió)
19	23	Transversal 37 No 20a – Esquina.	Colegio Técnico Municipal Simón Bolívar Duitama (No Se Asistió)
20	26	Calle 17 N. 27-35 En Yopal – Casanare	Colegio “Antonio Nariño”. Yopal (No Se Asistió)
21	27	Coliseo De La Institución Educativa Municipal San Juan Bautista De La Salle - Cúcuta	Carrera 11 Con Carrera 9 (No Se Asistió)
22	29		Colegio San Juan De Calasanz Chía (No Se Asistió)
23	30	-	Coliseo Centro De Integración Ciudadana - La Portada
24	3		Cámara De Comercio De Villavicencio (No Se Asistió)
25	6	Crr 19 A Bis # 1 A - 55	Colegio Eduardo Santos Ied
26	13	Carrera 70 B # 24 B 35 Sur.	Institución Educativa Distrital Carlos Arango Vélez
27	13	Calle 12 #7-53 Soacha (Parque)	Escuela Normal Superior María Auxiliadora De Soacha (No Se Asistió)
28	16	Calle 45 Sur #14a-19. San Jorge Sur	Colegio Distrital Alexander Fleming
29	18	Calle 14 N° 24 – 01 Barrio La Colina.	I.E.T Gabriela Mistral - Sede Principal (No Se Asistió)
30	25	Parque Principal Del Municipio	Guasca (No Se Asistió)
31	25	Calle 38 C Sur Numero 79- 08	Colegio Inem Francisco De Paula Santander
32	26	Calle 40 Sur #23-25 Barrio Quiroga Sede A	Colegio Restrepo Millan Ied.
33	26	Calle 37b Sur #72j-87	Colegio Cooperativo Carvajal
34	26	Calle 23 N° 32 – 45 Barrio Caribabare, Yopal (Casanare - Colombia)	Liceo Moderno Celestín Freinet (No Se Asistió)



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



35	27	Calle 23 N° 32 – 45 Barrio Caribabare, Yopal (Casanare - Colombia)	Liceo Moderno Celestín Freinet (No Se Asistió)
36	27	Colegio Villemar El Carmen De La Localidad Novena De Fontibón	Calle 20 D No. 96 G 51

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

Eventos:

La OQRAC en este periodo participo en nueve (9) eventos de los cuales ocho (8) fueron inducciones en los diferentes proyectos curriculares y facultades de la Institución y uno (1) externo con el IPAZUD y las personas en programas de reinserción, informando la oferta académica de pregrado, posgrado, cursos de lenguas y de extensión.

Tabla 9:
Asistencia a eventos.

N°	Fechas		Sede	Evento
1	Julio	16	Facultad Tecnológica	Acompañamiento Conferencia
2		1	Facultad De Ingeniería - Ingeniería Electrónica	Inducción II Semestre
3		8	Medio Ambiente - Vivero	Inducción II Semestre
4		9	Facultad De Ingeniería - Ingeniería Industrial	Inducción II Semestre
5		9	Medio Ambiente - Bosa	Inducción II Semestre
6	Agosto	9	Facultad Tecnológica	Inducción II Semestre Estudiantes
7		9	Facultad De Artes - Auditorio Samuel Bedoya	Inducción II Semestre
8		12	Facultad Tecnológica	Inducción II Semestre Padres De Familia
9		12	Facultad De Ciencias - Lenguas Extranjeras	Inducción II Semestre
10		12	Facultad De Artes	Inducción II Semestre
11		2	Sedes de La Agencia Para La Reinserción Y La Normalización – Arn	Especialización Cupos Especiales Arn
12	Septiembre	9	Facultad De Medio Ambiente Y Recursos Naturales	"Semana De Egresados"

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

Objetivo 37.5:



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

Actividades:

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

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

Para el tercer trimestre de la vigencia 2018 se registraron en las tipologías de Derecho de Petición, Queja y Reclamo; ciento cuarenta y cinco (145) acciones equivalente a un promedio mensual de 48,33 acciones, y para el tercer trimestre de la vigencia 2019 se registraron ciento cuarenta y nueve (149) acciones es decir un promedio mensual de 49,66 acciones pertenecientes a dichas tipologías específicas, generando un aumento del 2,76_% respecto a las acciones presentadas para el mismo periodo del año 2018.

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

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

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

Para el tercer trimestre de 2019 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 10:
Percepción del servicio brindado.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Percepción del Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Excelente	892	1109	772	2773	79,75%
Bueno	194	381	113	688	19,79%
Regular	5	10	1	16	0,46%
Malo	-	-	-	-	-
No respondió	52	227	36	315	-
Total	1091	1727	922	3477	100,00%

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

La Tabla 10,, muestra que la calificación “Excelente”, predominó con un 79,75%, seguido de las calificaciones “Bueno” con el 19,79%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,54%**, estas dos últimas se destacaron especialmente en el mes de agosto, debido a la gran cantidad de acciones registradas de forma presencial, mientras que la calificación “regular”, equivalente al 0,46% ocupó el tercer puesto, estas calificaciones muestran características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio recibido 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 la gran mayoría de la población encuestada está satisfecho con la información y los atributos de atención prestados, sin embargo seiscientos treinta (630) encuestas no fueron respondidas por los ciudadanos, que para efectos no fueron tenidas en cuenta en la valoración de la participación, ya que esta situación fue dada por la prontitud con la que los ciudadanos diligencian el formato de los datos personales para el registro de las atenciones y por tal motivo no pueden generar un aporte negativo o positivo a la valoración final.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:

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

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. Presencial: en formato físico para diligenciamiento por parte de los estudiantes en las Facultades y Sedes de la Universidad que posteriormente son subidas a la encuesta virtual por el equipo de la OQRAC con el fin de centralizar los datos para su análisis, de esta forma se logró un notable crecimiento en el diligenciamiento de encuestas para el tercer trimestre pues se logró recolectar doscientas setenta (270) encuestas, el pico más alto desde su implementación a inicios del 2019.



En la siguiente tabla (Tabla 11), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 92%, sin embargo este porcentaje de satisfacción se vio afectado por la atención brindada en

temas como: disponibilidad del funcionario para la atención fue apropiada, información igual, clara, ágil y de calidad en algunas Unidades Académico – Administrativas, las cuales obtuvieron calificaciones poco satisfactorias, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales serán analizados para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC.

Tabla 11
Percepción Virtual:

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos
Excelente	161	151	125	137	148	126	125
Bueno	89	112	109	120	116	112	113
Regular	13	6	26	12	5	23	23
Malo	7	1	10	1	1	9	9
Total	270	270	270	270	270	270	270
Percepciones Satisfactorias	250	263	234	257	264	238	238
% Percepción Satisfactoria	93%	97%	87%	95%	98%	88%	88%
% Promedio Percepción Satisfactoria	92%						

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 ochocientas noventa y tres (893) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el tercer trimestre del 2019, solo veintidós (22) usuarios, equivalente al 2,46% 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 en general del 86%, donde diecinueve (19) de veintidós (22) encuestas, calificaron como excelente, completo y satisfactorio el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto a la amabilidad del moderador con un promedio 4,55/5 y calidad de la respuesta 4,41/5.

Tabla 12

Percepción Chat Institucional:

Percepciones Chat Institucional Tercer Trimestre 2019

Fecha (D/M/A)	Conocimiento	Comentario	Amabilidad ad (1/5)	Respuesta (1/5)
2/07/2019	Total	Me Ayudo En Lo Que Necesitaba	5	5
5/07/2019	Completo	Gracias Por La Información	5	5
5/07/2019	Completamente	Buen Servicio Y Clara Información	5	5
9/07/2019	No Alcance A Responder	El Chat No Tiene Sonido De Notificación	5	5
10/07/2019	Tenía Todo El Conocimiento	Un Poco Demorado Pero Excelente	5	5
7/11/2019	Muy Bueno	N/A	5	5
07/15/2019	Alto	Alto	5	5
07/17/2019	Nada	Mal Sistema Operativo	1	1
07/19/2019	Bueno	Buenas Atención	5	5
07/22/2019	La Persona Fue Amable Y Resolvió Mis Duda	Excelente Servicio, Optimo Y Eficiente	5	5
07/22/2019	Excelente	Eficaz La Información Solicitada	5	5
07/29/2019	Cero	Solo Me Saludo, Me Dejo En Espera Mas De 15 Min Para Posteriormente Cerrar La Conversación	1	1
07/30/2019	.	.	5	5
07/30/2019	Consulta	Información Pertinente	4	4



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



07/30/2019	Por Lo General Sugieren Llamar A Las Extensiones Para Que Brinden La Información	Quisiera Que Estuviera Más Tiempo Disponible El Chat	5	3
8/01/2019	Bien	Bien	5	5
07/15/2019	Excelente	Buena Atención Y Oportuna	5	5
9/03/2019	*	*	5	5
9/09/2019	Buen Manejo De La Información	Continúen Con Este Medio De Contacto, Es Útil Y Rápido	4	3
9/09/2019	Se Respondió Satisfactoriamente	Muy Buena Atención	5	5
09/19/2019	Excelente	La Atención Muy Buena	5	5
09/26/2019	Perfecto Todo, Muy Atentos, Muy Rápido Las Respuestas	Excelente Servicio	5	5
Porcentaje Cualitativo / Promedio Calificación	19/22	17/22	4,55	4,41
Equivalente Porcentual	86%	77%	91%	88%
Percepción General	86%			

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los cinco (5) canales dispuestos; presencial-telefónico, chat, buzón y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma presencial y telefónica por la OQRAC en las atenciones en facultades, SuperCades, ferias de servicio, ferias universitarias y eventos fue satisfactoria con un porcentaje de 99,54%, 0,85 puntos por encima de la percepción general obtenida en el anterior periodo, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 2,46% encuestada tuvo una satisfacción del 86%, mientras que en la encuesta de percepción por canal virtual donde se realizan 10 preguntas en las cuales la comunidad universitaria puede informar el servicio solicitado, Unidad Académico – Administrativa y observaciones que contribuyan a mejorar el servicio además de los atributos del servicio a evaluar especificados en la Tabla 11 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 92% con un nivel satisfactorio, sin embargo en cincuenta y nueve (59) ocasiones de las doscientas setenta (270) encuestas recolectadas, la comunidad universitaria fue más crítica y puntual acerca de su experiencia con la Institución en la atención recibida.

La percepción satisfactoria general de la Institución arrojó un total de 98,91% como se puede notar en la siguiente tabla.



Tabla 13. *Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas Evaluadas	Encuestas Evaluadas Con Un Nivel Satisfactorio	Porcentaje Percepción Satisfactoria
Presencial - Telefónica	3477	3461	99,54%
Chat	22	19	86,36%
Virtual	270	248	91,85%
Total	3769	3728	98,91%

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

Acciones de Mejora:

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

Teniendo en cuenta de igual manera el análisis de percepción y satisfacción del servicio, logramos evidenciar la necesidad de realizar acciones de mejora en algunas Unidades Académico-Administrativas para el siguiente trimestre, por la deficiencia en la prestación del servicio comunicada por la comunidad universitaria en las encuestas de percepción virtual con el fin de fortalecer la atención brindada en cada una de las unidades.

Objetivo 37.6:

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

Actividades:

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

Desde el área de dirección de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano las actividades / tareas descritas en el Plan de Acción 2019 referentes a: *i. fortalecer los mecanismos de comunicación directa existentes entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de*



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



iniciativas de mejora en cumplimiento del objetivo general de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano y sus líneas transversales. ii. recomendar la creación de un comité técnico que materialice los lineamientos contenidos en el Decreto 197 de 2014 de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo es Gestionar la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano Decreto 197 de 2014 ante la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y conforme al desarrollo de las actividades contractuales de las personas que conforman el equipo de trabajo de la Dependencia, se asiste al nodo intersectorial de formación y capacitación organizados por la Veeduría Distrital de Bogotá, con el objeto de socializar a través de talleres prácticos y charlas el Decreto 197 de 2014.

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.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio - Septiembre 2019	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III
41.7	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.	Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia	(# de índices publicados y actualizados en el Link de transparencia / # de índices de transparencia)	13 ----- * 100 10	130%
		Porcentaje de sesiones realizadas	(# sesiones convocadas y realizadas en el periodo/ # sesiones establecidas en la resolución 026 de 2016)*100	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 163 y 297 de 2019.	Resolución de Rectoría 026 de 2016 derogada por Resolución de Rectoría 163 y 297 de 2019.

Objetivo 41.7:

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

Actividades:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

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

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

Por lo anterior la Oficina debió solicitar información y ajustes a la información publicada a las Unidades académico - administrativas de: Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Control, Oficina Asesora de Sistemas, Red de Datos UDNET, Sección de Actas, Archivo y Microfilmación entre otros, además participó como invitado en el Comité Asesor de Contratación.

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

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

Tabla 14:
Seguimiento interno a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Índices		Subíndices	Porcentaje de Avance - Subíndices	Porcentaje de Avance - Índices
1	Mecanismos de contacto	1.1. Sección particular	100%	100%
		1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	con el sujeto obligado.	1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100%	
		1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales	100%	
		1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100%	
2	Información de interés.	2.1. Datos abiertos	50%	94%
		2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100%	
		2.3. Convocatorias	100%	
		2.4. Preguntas y respuestas frecuentes	100%	
		2.5. Glosario	100%	
		2.6. Noticias	100%	
		2.7. Calendario de actividades	100%	
		2.8. Información para niñas, niños y adolescentes	100%	
		2.9. Información adicional	100%	
3	Estructura orgánica y talento humano.	3.1. Misión y visión	100%	100%
		3.2. Funciones y deberes	100%	
		3.3. Procesos y procedimientos	100%	
		3.4. Organigrama	100%	
		3.5. Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados	100%	
		3.6. Directorio de entidades	100%	
		3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100%	
		3.8. Ofertas de empleo	100%	
4	Normatividad.	4.1. Sujetos obligados del orden nacional	N/A	100%
		4.2. Sujetos obligados del orden territorial	100%	
		4.3. Otros sujetos obligados	N/A	
5	Presupuesto.	5.1. Presupuesto general asignado	100%	100%
		5.2. Ejecución presupuestal histórica anual	100%	
		5.3. Estados financieros	100%	
6	Planeación.	6.1. Políticas, lineamientos y manuales	100%	100%
		6.2. Plan de acción	100%	
		6.3. Programas y proyectos en ejecución	100%	
		6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100%	
		6.5. Participación en la formulación de políticas	100%	
		6.6. Informes de empalme	100%	
7	Control.	7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría	75%	95%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

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

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.





CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio - Septiembre 2019	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III
42.8	Lograr indicadores de cero corrupción en la gestión institucional.	Porcentaje de participación proyectada en la audiencia pública de rendición de cuentas	(# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas / # de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas)	N/A	N/A
42.9		Puntos de atención aprobados para apertura	(puntos de atención aprobados / puntos de atención planeados a apertura por la OQRAC)*100	$\frac{0}{2} * 100$	0%

Objetivo 42.8:

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

Actividad:

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

Actividad realizada durante el segundo trimestre de la vigencia (ver Informe Trimestral II – 2019 de la OQRAC).

Objetivo 42.9:

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

Actividad:

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



A pesar de la solicitud de necesidad de espacio físico de los puntos de atención de la Facultad del Medio Ambiente y Facultad de Artes-ASAB y solicitud de reubicación del punto de atención de la Facultad de Ingeniería realizada en el I Trimestre de la vigencia mediante Oficio a la Oficina Asesora de Planeación y Control, en el III Trimestre la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano aún no ha recibido una respuesta oficial donde se informe la disponibilidad del espacio requerido, por ello se han enviado constantes correos solicitando el estado de la solicitud, sin embargo esta aún no ha tenido avance.

Acciones ciudadanas por punto de atención:

Tabla 15:

Acciones ciudadanas por punto de atención.

Punto de Atención	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Feria Universitaria	178	1138	190	1506	34,85%
SuperCade CAD	210	147	169	526	12,17%
Sede Bosa Porvenir	176	100	177	453	10,48%
Sede Administrativa	120	151	146	417	9,65%
Facultad Tecnológica	134	85	160	379	8,77%
Eventos	320	3	52	375	8,68%
SuperCade Suba	114	86	105	305	7,06%
Ferias de Servicio	93	70	54	217	5,02%
Otras entidades (traslados, web)	32	25	36	93	2,18%
Facultad de Ciencias y Educación	44	4	1	49	1,13%
Total	1421	1809	1090	4320	100%

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

El punto de atención que más registro acciones en el tercer trimestre de 2019 se dio lugar en las Ferias Universitarias con mil quinientos seis (1506) registros en el mes de agosto, es decir el 33% del total de la gestión debido a la amplia participación de la OQRAC en ferias de gran afluencia. En segundo y tercer lugar los puntos de atención con mayor registro de acciones fueron el SuperCade CAD y la Sede Bosa Porvenir, es de resaltar la participación del 48,55% en el registro de peticiones en ferias universitarias, ferias de servicio y eventos donde se puede evidenciar el alto impacto que tuvo la OQRAC en ferias en las diferentes localidades con el fin de acercarnos a la ciudadanía divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad, resolviendo inquietudes a estudiantes de educación media o superior y ciudadanos en general, donde se brinda información a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios (OPA'S) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. El punto de atención con menor atención durante el periodo fue la Facultad de Ciencias y Educación.

Los puntos de atención de la Red CADE se establecen en el marco del convenio interadministrativo N° 4220000-511-2019 celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuya objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía capitalina que acude regularmente a los puntos Red CADE y ferias de servicio CADE Móvil, administrados a través de la Secretaria de Servicio a la Ciudadanía.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tratándose de la oportunidad de la gestión podemos concluir que las acciones ciudadanas se gestionaron en un tiempo promedio de nueve (9) días, dando como resultado un indicador de gestión del 87% en cumplimiento en la meta de disminuir el tiempo de respuesta a ocho (8) días hábiles, una meta menor propuesta respecto al plazo de términos de ley.
- Se recomienda para el siguiente periodo realizar las acciones de mejora en las unidades académico – administrativas relacionadas en el informe de percepción de servicio y atender las observaciones que la comunidad universitaria informo acerca de la prestación del servicio evidenciadas en la encuesta de percepción virtual.
- Se recomienda intensificar el control preventivo a las unidades académico – administrativas de acuerdo al “informe de estado de peticiones pendientes por vencer” realizado mensualmente con corte al día 20, o realizar informes de estado con periodos más cortos con el fin de minimizar las peticiones en estado “pendiente” o “vencido” al cierre de cada mes y de esta forma cumplir con los atributos y términos de la Ley 1755 de 2015.
- Se puede concluir que la iniciativa de solicitar el diligenciamiento físico de las encuestas de percepción al servicio, a la comunidad universitaria; ha sido de éxito, en tanto que se denota el crecimiento de la cantidad de encuestas allegadas, esta es una herramienta vital para conocer y analizar la percepción que tiene la comunidad en diferentes aspectos de importancia en el servicio y también conocer las observaciones que tiene respecto a un trámite o dependencia directamente, también se recomienda ubicar la encuesta de percepción virtual en la página inicial de la página web institucional, con el objetivo de ofrecer una mayor visibilidad y acceso por parte de los visitantes de la página y de esta forma abarcar un mayor número de encuestas evaluadas, ya que se evidencia que por medio de esta encuesta el usuario es altamente crítico y puntual sobre el servicio que la institución le brindo en un caso específico.
- Se recomienda realizar nuevamente el llamado a las dependencias que aún no han enviado sus datos para la creación en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, toda vez que la existencia de cada dependencia en el sistema logra la eficiencia, efectividad y controla el tiempo de gestión en el proceso de radicación y respuesta oportuna a las peticiones de la Entidad.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



REGISTRO FOTOGRÁFICO

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

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