



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO

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

# Informe de Gestión

**Tercer Trimestre  
2022**

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

Bogotá D.C., Enero de 2020

Bogotá D.C., Octubre de 2022



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión -Tercer  
Trimestre**

**2022**

Octubre 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 Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano información:**



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO LEGAL.....	4
Normatividad Externa.....	4
Normatividad Interna .....	5
LINEAMIENTO 5:.....	7
META 35: .....	7
Estrategia 5.2: .....	7
META 37: .....	13
Estrategia 5.6: .....	13
Tabla 6: .....	18
Estrategia 5.9.....	19
META 41: .....	26
Estrategia 5.12. ....	26
META 42:.....	30
Estrategia 5.13: .....	30



# 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 Tercer (III) 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.”



# 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 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"



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 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	Julio - Septiembre
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%	100%
					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%	614%

**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.





## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 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 = (19/19)\*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 tercer trimestre se realizaron trece (13) 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 tercer 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, en las cuales se han actualizado los informes de gestión, el calendario de ferias y charlas universitarias semanales y su registro fotográfico de asistencia, información de cómo interponer PQRS, canales de atención, entre otras.

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



The screenshot shows the website interface. At the top, there is a navigation menu with links: INICIO / OQRAC / ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS / DEFENSOR DEL CIUDADANO / TRÁMITES Y SERVICIOS / PROCESOS ASOCIADOS AL SIGUD. Below this is a large banner for 'FERIAS UNIVERSITARIAS 2022' with the text 'Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano'. A secondary menu contains icons and labels for: Transparencia y Acceso a Información Pública, Participación Ciudadana, Informes de Gestión PQRS, Ferias Universitarias, Preguntas frecuentes, and Respuestas a anónimos. Below the menu, there are three images related to university fairs. At the bottom of the page, there is a dark red footer with various utility icons.

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/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad%20distrital/) . 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 julio, agosto, septiembre, así mismo se remitieron sus respectivos certificados de confiabilidad a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### **Actividad 2:**

Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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) =  $(43/43)*100 = 73,33\%$

## 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 =  $(3399-476/476)*100 = 614\%$

## 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 a los estudiantes de 10°y 11.

Durante el tercer trimestre de la vigencia, la oficina fue invitada a participar en cuarenta y tres (43) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional a 3.399 ciudadanos. A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias:

Fecha	Feria	Modalidad	Lugar	Asistentes	Estado
-------	-------	-----------	-------	------------	--------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



14/07/2022	colegio maría auxiliadora chía/ chía / Cundinamarca	Presencial		34	Realizada
18/07/2022	Colegio Cafam	Presencial		46	Realizada
21/07/2022	Colegio Usaquén i.e.d.	Presencial		51	Realizada
21/07/2022	I.e.d la chucua	Presencial		71	Realizada
22/07/2022	Feria universitaria colegio nuestra señora de la paz	Presencial	Cl. 27 sur #29-65, Bogotá	87	Realizada
22/7/2022	Liceo nuestra señora de la sabiduría - puente aranda	Presencial	Carera 40 #29a - 40, 53, 70 sur barrio la guaca	37	Realizada
28/7/2022	Colegio jean piaget	Presencial	Calle 2b #70-57	76	Realizada
29/7/2022	Feria de servicio	Presencial	Calle 16 b sur con carrera 24 f bis	15	Realizada
30/7/2022	Feria de servicio	Presencial	Calle 16 b sur con carrera 24 f bis	0	Realizada
3/8/2022	Institución educativa Soacha avanza la unidad	Presencial	Ind kr 38 14 72 / Soacha	68	Realizada
3/8/2022	Institución educativa ciudad verde	Presencial	Tv 37 18 85 / Soacha	60	Realizada
5/8/2022	Institución educativa león xiii	Presencial	Kr 8 5 83 / Soacha	90	Realizada
5/8/2022	Feria universitaria colegio el jazmín	Presencial	cl. 1h #40d-13, Bogotá	202	Realizada
10/8/2022	Colegio ciudadela Colsubsidio	Presencial	Carrera 111a y carrera 110, cl. 83 #110-58, Bogotá	105	Realizada
11/8/2022	Institución educativa julio césar Turbay Ayala	Presencial	Tv 9 45 a 80 / Soacha	78	Realizada
11/8/2022	Colegio internacional camino a la cima	Virtual		5	Realizada
12/8/2022	Colegio instituto técnico internacional- ied	Presencial	Carrera 112 # 23- 05/ Fontibón	158	Realizada
19/8/2022	Feria universitaria la calera	Presencial	Coliseo cubierto la portada	120	Realizada
19/8/2022	Secretaria distrital de educación	Presencial	Calle 14 sur no. 14 - 3, barrio Restrepo	15	Realizada
19/08/2022	Escuela normal superior distrital maría Montessori	Presencial		98	Realizada



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



24/8/2022	colegio el porvenir	Presencial	Cl. 52 sur #93d-39, Bogotá	255	Realizada
24/8/2022	Colegio Casablanca	Presencial	Usaquén, calle 163 a nro 8 a - 74,	37	Realizada
25/8/2022	Colegio colombo hispano	Presencial	Av. Cavelier, calle 3 # 14 - 100; vía Cajicá - Tabio	50	Realizada
25/8/2022	Feria universitaria facultad tecnológica	Presencial	Sede tecnológica	72	Realizada
26/8/2022	Feria universitaria facultad tecnológica	Presencial	Sede tecnológica	476	Realizada
26/8/2022	juan lozano lozano	Presencial	calle 140 # 100 30	118	Realizada
31/8/2022	Liceo nuevos horizontes	Presencial	Cl. 52 sur #93d-39, Bogotá	75	Realizada
2/9/2022	Colegio ciudad de Cali	Presencial	Cra. 87 bis a no. 42-56 sur	65	Realizada
2/9/2022	Feria de servicios los mártires	Presencial	parque plaza España carrera 18 entre calles 10 y 11a	45	Realizada
6/9/2022	Santa maría de la esperanza	Presencial	Calle 14 # 3 - 167 sur/ Facatativá	11	Realizada
6/9/2022	Colegio Eduardo santos	Presencial	Cra. 19a bis n. 1c - 55.	68	Realizada
12/9/2022	Colegio parroquial adveniat	Presencial	Carrera 4 este # 39 a-12 sur barrio la victoria	57	Realizada
15/9/2022	Sexta feria universitaria de la institución educativa Carlos Arango veloz	Presencial	Transversal 68 g # 35 a 42 sur	114	Realizada
16/9/2022	Colegio Bilbao ied	Presencial	Calle 143a n° 118-50,	117	Realizada
17/9/2022	Xiii feria universitaria "tu paso a la u" 2022	Presencial	Carrera 9° # 13 - 04 Soacha Cundinamarca	96	Realizada
20/9/2022	Colegio interamericano	Presencial	Carrera 8 no. 19 - 18 sur	90	Realizada
20/09/2022	Colegio campestre arkadia	Presencial		76	Realizada
21/9/2022	lii feria universitaria comfalagos	Virtual		33	Realizada



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



22/9/2022	Colegio franciscano del virrey solis	Presencial	Calle 195 # 50 - 65	0	Rechazada
24/9/2022	Colegio Álvaro Camargo de la torre	Presencial		42	Realizada
26/09/2022	Feria colegio Rafael Bernal Jiménez ied, carrera 53 75-17	Presencial		65	Realizada
29/09/2022	Colegio heladia Mejía	Presencial		59	Realizada
30/09/2022	Feria Sena	Presencial		13	Realizada
Total				3399	

**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	Julio - Septiembre
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%	99,72%
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%	33,43%
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%	76,33%
					Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer	$(\# \text{ de cartas prevencimiento} / \# \text{ de peticiones recibidas en el periodo})$	10%	34,78%
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	20
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%



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%	99,51%
---	---------	--	---	---	---	---	-----	--------

### 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 = (10184/10184+29) = 99,72%

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 tercer 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 99,72% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 0,28% 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 15 y 30 días hábiles correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos de la Ley 1755 de 2015.

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
Inmediata	Correo	337	290	198	825
	Chat	3441	1829	677	5947
	Presencial	478	223	134	835





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Telefónico	1060	821	696	2577
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 204 de 2021	Bogotá Te Escucha	6	19	4	29
Total		5322	3182	1709	10213

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

La OQRAC cuenta con cinco (5) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación, Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 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 08:00 am a 05:00 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 = (253/253)\* 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 = (118/253+100)\*100 = 33,43%

En el tercer trimestre del 2022 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de doscientas cincuenta y tres (253) acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales la tipología de Derecho de Petición de



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Interés Particular obtuvo la mayor participación con el 43,48%, seguido por Reclamo 30,43%, y en tercer lugar Solicitud de acceso a la información un 8,7% de participación.

**Tabla 4:**

*Acciones ciudadanas por tipología.*

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	24	49	37	110	43,48%
Reclamo	20	30	27	77	30,43%
Solicitud de Acceso a la Información	5	16	1	22	8,70%
Derecho de Petición de Interés General	2	8	2	12	4,74%
Queja	2	4	11	17	6,72%
Consulta	1	4	3	8	3,16%
Solicitud de Copia	0	1	2	3	1,19%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0	1	1	0,40%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Sugerencia	1	1	1	3	1,19%
Total	55	113	85	253	100,00%

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

Se analizaron doscientas cincuenta y tres (253) 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 tercer trimestre se registraron y recibieron doscientas cincuenta y tres (253) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 31 de junio de 2022) quedaron cien (100) acciones ciudadanas, para un total de trescientos cincuenta y tres (353) acciones ciudadanas activas, de las cuales se gestionaron y cerraron oportunamente ciento dieciocho (118) acciones.

**Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:**

Términos de la Ley 1755 de 2015 “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.”

**Tabla 5:**

*Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.*

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
Consulta	30	4	13	21,2	12,7
Denuncia por Actos de Corrupción	15	19	0	15,5	11,5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Derecho de Petición de Interés General	15	15,3	14,3	20,2	16,6
Derecho de Petición de Interés particular	15	16,5	28,5	20,8	21,9
Queja	15	12	10	7,1	9,7
Reclamo	15	19,4	15,4	16,9	17,2
Solicitud de Acceso a la Información	10	24	15,5	32,8	24,1
Copia	10	0	0	12,5	4,2
Sugerencia	15	27,8	5,5	0	11,1
Felicitación	15	21	25	0	15,3
<b>Promedio Total</b>		<b>18,4</b>	<b>21,2</b>	<b>19,6</b>	<b>19,7</b>

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

En el tercer trimestre se puede evidenciar que las peticiones fueron atendidas por encima del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2015, dejando como resultado un tiempo de gestión de 19,7 días.

**Tabla 6:**

*Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.*

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos		1	3
Becas	1	1	1
Calendario académico	2	1	
Calidad del servicio		1	3
Certificaciones reportes etc.	3	1	2
Conflicto de intereses	1	1	
Contratación de servicios	2	2	4
Contratación bienes		1	
Contrataciones - cps		1	
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	2	1	3
Cupos especiales		1	
Deporte		1	
Disponibilidad de espacios físicos	1	1	
Docentes		20	1
Ejecución presupuestal		1	
Gestión de tramites	8	3	16
Gestión jurídica	1	8	
Hurto de bienes		2	
Idexud		1	
Ilud administrativo	4	3	3



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Inconformidades con evaluaciones y notas		1	
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	2	7	
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.		4	
Laboratorios		7	
Lista de admitidos/ no admitidos		2	
Oferta académica pregrado	5	2	1
Pagos nómina	7	3	10
Presunta persecución estudiantil			1
Presunto acoso laboral	1	1	
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	1	1	1
¿Servidores Públicos que exijan comisiones, coimas o sobornos?			4
Programa de apoyo alimentario		5	
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales		1	
Servicio de salud	1	4	
Talento humano	1	3	1
Temas pensionales	3		2
Temas vinculación especial	2		
Varios			3
Veedurías ciudadanas			1
(En blanco)	7	17	25
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>110</b>	<b>85</b>

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 =  $(129/169) * 100 = 76,33\%$

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 =  $(88/253) * 100 = 34,78\%$

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 continuando estando activas.

Durante el tercer 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 en los términos 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 ciento veintinueve (129) cartas pos vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas y el total de peticiones vencidas durante el periodo fueron ciento sesenta y nueve (169), logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 76,33%.

De la misma forma fueron emitidas ochenta y ocho (88) cartas pre vencimiento o alertas preventivas de atención de peticiones oportunamente, sobre el total de peticiones activas, correspondiente a doscientas cincuenta y tres (253) peticiones ciudadanas, obteniendo un porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer del 34,78%, 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.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 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

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = 7

La OQRAC elaboró siete (7) informes durante el tercer trimestre de 2022 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.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.veeduriadistrital.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 tercer 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 siete (7) informes entregados en el tercer 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.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 = (43/43) =100%

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: *“Cuando de manera reiterativa se presenten 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 tercer trimestre de 2022, con motivo de informar y efectuar una alerta acerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a cuarenta y tres (43) dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia, e inclusive a las dependencias que a corte 15 de septiembre aún tienen activas peticiones vencidas, pendientes por emitir respuesta de fondo. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos 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 telefónico 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  $\geq$  4 y 5 / # total usuarios) \* 100

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (7135/7170)\*100= 99,51%

## 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 tercer trimestre de 2022 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

#### Tabla 7:

Percepción del servicio brindado canal telefónico.

Percepción del Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
5	1531	1041	803	3375	99,97%
4	0	0	1	1	0,03%
3	0	0	0	0	0,00%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1531</b>	<b>1041</b>	<b>804</b>	<b>3376</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio total percepción</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>100,00%</b>	

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 99,97%, seguido de la calificación (4) con el 0,03%, 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 tercer trimestre se logró recolectar un total de catorce (14) encuestas virtuales. En la siguiente Tabla 8, se denota una percepción regular en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 39%, sin embargo, este porcentaje se vio afectado por la consideración respecto de la pregunta “6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada”, esta pregunta obtuvo calificaciones por debajo del promedio, en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 39%, donde en promedio cinco (5) de catorce (14) encuestas, calificaron como “excelente servicio”, no obstante se evidenciaron en mayor participación los comentarios respecto de demoras, inconsistencias e inconformidades por el pago de docentes, y sus comentarios fueron negativos respecto de la atención prestada por la División de Recursos Humanos

**Tabla 8:**  
*Percepción Encuesta Virtual:*

<b>Percepción del Servicio</b>	<b>3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).</b>	<b>4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).</b>	<b>5. ¿Considera que la Disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-</b>	<b>6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-</b>	<b>7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).</b>	<b>8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-</b>	<b>9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-</b>
<b>Excelente</b>	4	3	3	3	5	4	3
<b>Bueno</b>	1	2	2	0	4	1	3
<b>Regular</b>	3	3	1	3	3	0	1
<b>Malo</b>	6	6	8	7	2	9	7
<b>Total</b>	14	14	14	13	14	14	14
<b># Percepciones Satisfactorias</b>	5	5	5	3	9	5	6
<b>% Percepción Satisfactoria</b>	36%	36%	36%	23%	64%	36%	43%
<b>% Prom Percepción Satisfactoria</b>	<b>39%</b>						
<b>Satisfactoria</b>	<b>5,46</b>						

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 cinco mil novecientos cuarenta y siete (5947) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el tercer trimestre del 2022, solo ciento setenta y dos (172) usuarios, equivalente al 2,8% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción con algún atributo dual respecto de “negativa” o “positiva” la experiencia de atención a través del chat institucional, calificando el 15% con percepción “negativa” y el 85% con percepción “positiva”, no obstante, en un margen general, incluyendo la clasificación de percepción con atributo “neutral”, se exponen los resultados a continuación:

**Tabla 10:**  
*Percepción Chat Institucional*

Encuesta de Percepción Chat Institucional					
Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Negativo	10	14	2	26	1%
Positivo	70	61	15	146	4%
Neutral	1563	1488	557	3608	95%

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

Adicionalmente, se denota que dos mil trescientos treinta y nueve (2.339) ciudadanos atendidos por este medio, no calificaron con ningún atributo la atención brindada por este medio.

### **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 100%, 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 8 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fueron del 39% con un nivel menos satisfactorio que el periodo anterior, pues el presente trimestre disminuyó en dieciocho (18) puntos porcentuales la satisfacción de la comunidad atendida. La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, obtuvo una satisfacción sumatoria del aspecto “positivo” y “neutral” 99%, 5.2 puntos por encima respecto del periodo anterior.

Es decir, de las siete mil ciento setenta (7170) encuestas recolectadas, un total de siete mil ciento treinta y cinco (7135) ciudadanos, es decir el 99,5% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Tabla 11:**  
*Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial Telefónica	3376	3376	100,0%
Chat	3780	3754	99,3%
Virtual	14	5,46	39,0%
<b>Total</b>	<b>7170</b>	<b>7135,46</b>	<b>99,5%</b>

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	Julio - Septiembre
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%	67%

**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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 =  $(67/100) * 100 = 67\%$

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, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.

Con base en lo anterior, durante el tercer trimestre de 2022 se requirió a diez (10) unidades académico administrativas, para que actualizaran y publicaran la información pública de la cual cada una de estas, es fuente información oficial, con el fin de actualizar el Portal de Transparencia y Acceso a la Información: <https://transparencia.udistrital.edu.co/>

En el mes de septiembre, de acuerdo a Directiva 014 del 30 de agosto de 2022, en la cual se insta a los sujetos obligados establecidos en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, a diligenciar el ITA de la vigencia 2022 a través de la plataforma dispuesta para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, esta oficina procedió a diligenciar el cuestionario de medición, en los tiempos establecidos (hasta el 30 de septiembre) con el objetivo de dar cumplimiento y autoevaluarnos respecto del ITA.

Como resultado del diligenciamiento del ITA, se obtuvo un 67% de cumplimiento, es decir 25 puntos porcentuales respecto de la última medición del ITA 2020.

El resultado obtenido y la variación negativa de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 a nivel institucional, se debió a que en la medición presente se evalúa también el cumplimiento de la Resolución de MinTic n°1519 de 2020, en la cual se requiere a las entidades cumplir con atributos de accesibilidad web, seguridad de la información digital, datos abiertos y estándares de contenidos para la transparencia, temas en los cuales, la institución aún no ha desarrollado el avance suficiente para dar cumplimiento a lo establecido. Por otra parte, se evidencia una afectación de puntaje en el cumplimiento de Instrumentos de Gestión Documental tales como: Índice de información clasificada y reservada, Registro de Activos de Información y Esquema de publicación de información.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta oficina planea en el cuarto trimestre desarrollar acciones con las unidades académico administrativas para aumentar el cumplimiento de publicación de información en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información y con ello mejorar la medición del ITA de la siguiente vigencia.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



A continuación, se evidencian los resultados del ITA 2022:



**Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2022**

Número de documento: NI 899999230

Sujeto obligado: UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

Nivel de cumplimiento: 67 sobre 100 puntos

Fecha de generación: 30/09/2022 10:10 PM

Administrador del sujeto obligado: Camilo Andres Bustos Parra (atencion@udistrital.edu.co)

Tipo de formulario: Mintic Res.1519

**Informe Consolidado de Resultados**

Punt N.II: Puntaje Nivel II	Punt N.I: Puntaje nivel I	Punt Anx: Puntaje Anexo
Peso N.II: Peso Nivel II	Peso N.I: Peso nivel I	Peso Anx: Peso Anexo

Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
1.1 Directrices de Accesibilidad Web	66.7	100%	1. Directrices de Accesibilidad Web	66.7	100%	ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD	66.7	4%
2.1 Top Bar (GOV.CO)	100	6%	2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO	94.3	8%	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENU DE TRANSPARENCIA	68.2	94%
2.2 Footer o pie de página	100	55%						
2.3 Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.	100	22%						
2.4 Requisitos mínimos en menú destacado.	66.7	17%						
3.1 Misión, visión, funciones y deberes	100	5%	3. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	97	15%	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENU DE TRANSPARENCIA	68.2	94%
3.2 Estructura orgánica - organigrama	100	3%						
3.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos	100	3%						
3.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias	100	13%						
3.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	100	26%						
3.6 Directorio de entidades	100	3%						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	3%						
3.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	100	11%						
3.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	100	3%						



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Subnivel Menu Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menu – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
3.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	100	3%						
3.11 Calendario de actividades	100	3%						
3.12 Información sobre decisiones que pueden afectar al público	100	3%						
3.13 Entes y autoridades que lo vigilan	100	18%						
3.14 Publicación de hojas de vida	0	3%						
4.1 Normativa de la entidad o autoridad	87.5	60%	4. NORMATIVA	75.8	6%			
4.2 Búsqueda de normas	50	20%						
4.3 Proyectos de normas para comentarios	66.7	20%						
5.1 Plan Anual de Adquisiciones	100	10%	5. CONTRATACIÓN	100	4%			
5.2 Publicación de la información contractual	100	10%						
5.3 Publicación de la ejecución de los contratos	100	60%						
5.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	100	10%						
5.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	100	10%						
6.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	100	4%	6. PLANEACIÓN	92.5	12%			
6.2 Ejecución presupuestal	100	4%						
6.3 Plan de Acción	100	27%						
6.4 Proyectos de Inversión	100	4%						
6.5 Informes de empalme	100	4%						
6.6 Información pública y/o relevante	100	4%						
6.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	25%						
6.8 Informes de la Oficina de Control Interno	50	7%						
6.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	0	4%						
6.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	100	17%						
7.1 Trámites	100	100%	7. TRÁMITES	100	3%			
8.1 Descripción General	50	23%	8. PARTICIPA	11.5	18%			
8.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA"	0	77%						
9.1 Instrumentos de gestión de la información	12.1	97%	9. DATOS ABIERTOS	14.8	14%			
9.2 Sección de Datos Abiertos	100	3%						
10.1 Información para Grupos Específicos	66.7	100%	10. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS	66.7	2%			



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
11.1 Normatividad Especial	100	100%	11. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD	100	1%			
12.1 Procesos de recaudo de rentas locales	100	27%	12. INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES	100	5%			
12.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)	100	73%						
13.1 Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	100	5%	13. MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA"	100	10%			
13.2 Canales de atención y pida una cita	100	9%						
13.3 PQRS	100	86%						
14.1 Sección de Noticias	100	100%	14. SECCIÓN DE NOTICIAS	100	2%			
15.1 Anexo 3. Condiciones de seguridad digital	33.3	100%	15. ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	33.3	100%	ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	33.3	2%

**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	Julio - Septiembre
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.	$\Sigma$ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	10	90%

### Actividad 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.

### 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.

$\Sigma$  Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía = 9

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

#### 1. Telefónico:

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





## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 – Aduanilla de Paiba:

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.

6. Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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

Virtual:

7. 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.

8. Correo electrónico:

- [Atencion@udistrital.edu.co](mailto:Atencion@udistrital.edu.co)

- [Reclamos@udistrital.edu.co](mailto:Reclamos@udistrital.edu.co)

Horario de atención: continuo

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

A partir del mes de agosto, la OQRAC logro inaugurar un punto presencial adicional para la atención a la ciudadanía en la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ampliando los canales y puntos de atención de ocho (8) a nueve (9), alcanzando en un 90% la meta de disponer y garantizar atención ciudadana a través de diez (10) canales y puntos de atención virtual, telefónico y presencial.