



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

Informe de Gestión

Cuarto Trimestre 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Ingeniería "Sabio Caldas" 40-62

Bogotá D.C., Enero de 2020



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión – Cuarto Trimestre
2019**

Enero de 2020 – 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: Amparo Bautista Torres

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”	14
Acciones ciudadanas por tipología	14
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:	16
Ferias de Servicios:	18
Ferias universitarias:.....	18
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:	20
Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:	20
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:.....	21
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:	21
Encuesta de Percepción Chat Institucional:	22
Percepción general del servicio:.....	24
Acciones de Mejora:.....	24
META 41:	25
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:	26
META 42:	29
Acciones ciudadanas por punto de atención:	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
REGISTRO FOTOGRÁFICO	31



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 cuarto (IV) 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 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"*.



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%	Octubre - Diciembre 2019	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre VI
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	51 --- * 0,25 = 0,25 51	100%
		Portal Web Institucional	(Actualizaciones solicitadas / Actualizaciones realizadas) * 0,25	8 --- * 0,25 = 0,25 8	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Guía de Tramites y Servicios	((# Tramites, servicios, Puntos de Atención actualizados)/ (# Tramites, 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 = 0,25 59	
		Actualización general de información publicada en plataformas	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites y Servicios + Mapa Callejero + Portal de Transparencia Institucional.) * 100	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,25) * 100 = 100%	
35.2		Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Un (1) Protocolo de Atención al Ciudadano aprobado por Secretaria 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 el cuarto 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 octubre, noviembre, diciembre 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, las actualizaciones correspondientes a los medios de comunicación temporales dados por la anormalidad académica y el bloqueo estudiantil en algunas sedes de la Institución entre el 13 de noviembre y 3 de diciembre y el presente informe a disposición de los ciudadanos. Labor que garantiza que la información sea clara y veraz 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 la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el cuarto trimestre se realizaron visitas y llamadas telefónicas a cada una de las dependencias académico – administrativas con el fin de verificar la veracidad de la información publicada en el Directorio telefónico del Portal Web Institucional, encontrando (51) dependencias sujetas de modificación, las cuales se actualizaron en su totalidad durante el mes de octubre.

- **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 01, 05 y 02 de octubre, noviembre y diciembre respectivamente, y los certificados de confiabilidad firmados y enviados a la Secretaria 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 297 del 16 de julio de 2019, fue designada como líder del equipo técnico de gestión y desempeño institucional, por tal motivo cuenta con la labor de actualizar el Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública de acuerdo a la Ley 1712 de 2014. En el cuarto trimestre del 2019 se verificaron y actualizaron cincuenta y nueve (59) subíndices de los cincuenta y nueve (59) subíndices existentes.

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 no ha sido posible su publicación y difusión.

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%	Octubre - Diciembre 2019	
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	28 ---- * 100 28	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 de la plataforma "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	17 ---- * 100 17	100,00%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	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	3389 ----- * 100 3000	113%
	Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones	(tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones/ tiempo promedio de respuesta a las peticiones) * 100	8 ----- * 100 8,84	90,5%
	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	9 --- * 100 13	69,23%
37.5	Porcentaje de satisfacción y percepción de servicio al ciudadano	(numero de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / numero de encuestas evaluadas) * 100	1553 ----- *100 1571	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%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		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:

- 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 veintiocho (28) 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 inmediatamente 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Telefónico	16	2	2	20	71,43%
E-mail	3	0	1	4	14,29%
Presencial	2	1	1	4	14,29%
Total	21	3	4	28	100,00%

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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.

Sin embargo, a pesar de las constantes solicitudes enviadas por correo electrónico y visitas de la OQRAC a las unidades académico – administrativas de SINTRAUD, Laboratorios de las Facultades de Tecnología, Ciencias y Educación e Ingeniería, no fue posible acordar la creación de estas dependencias en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dejando como resultado un indicador de cumplimiento del 97,20%.

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

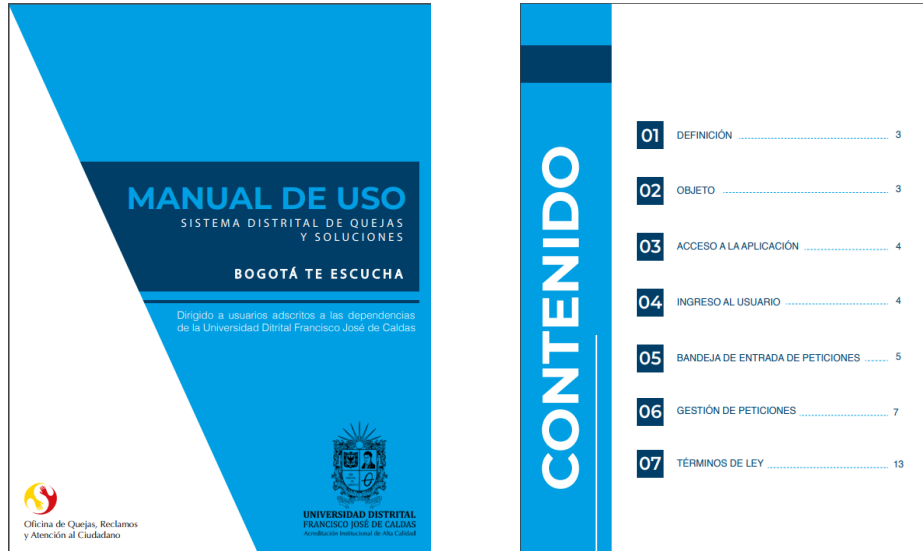
El manual de uso dirigido a los funcionarios usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogota Te Escucha fue elaborado por el equipo de la OQRAC, dicho manual fue creado con el objeto de “Dar a conocer el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) -“Bogotá Te Escucha, a todas las Unidades Académico/Administrativas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas “ el cual contiene los pasos para gestionar las peticiones mediante el sistema y fue creado bajo la visión de ser un completo pero breve manual para funcionarios como herramienta de apoyo en la gestión de peticiones.

- 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La OQRAC logro cumplir en su totalidad esta actividad con el 100% de cumplimiento esperado para este periodo de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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. Pueden visualizarse a través de:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/05c6319a-f8f9-404a-88ab-9e8eccd4f6bd>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/14d9f3aa-d53c-41b2-9c9e-cd19a9a3f327>

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al cuarto trimestre del año 2019 publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la página web de la OQRAC.

Para un total de diecisiete (17) informes entregados en la vigencia 2019 a la Institución, Entidades Distritales y de publico conocimiento para los ciudadanos.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 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.

Solicitudes de acceso a la información por mes.

Tabla 2:

Solicitudes de acceso a la información por mes.

Solicitudes de acceso a la información OQRAC			
Mes	Bogotá Te Escucha	Puntos de atención	Total
Octubre	2060	--	2060
Noviembre	218	620	838
Diciembre	97	394	491
Total	2375	1014	3389

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

En cumplimiento del Oficio N° 2-2019-24776 y 2-2019-28596 emitidos el 19 de septiembre y 24 de octubre del 2019 correspondientemente, por la Dirección Distrital de Calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se hizo necesario a partir del mes de noviembre eliminar el proceso de registro de las atenciones realizadas en las ferias universitarias y de servicio a las cuales asiste la OQRAC, ya que dichas solicitudes de acceso a la información eran respondidas de manera inmediata, y de acuerdo al **Manual Para la Gestión de Peticiones** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., estas acciones no debían ser registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Dado que la actividad planteada a inicio del año fue dirigida a una meta específica de mil (1000) acercamientos a ciudadanos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta las modificaciones en el proceso de registro de atenciones en el sistema en el mes de noviembre, se hizo necesario contabilizar de una forma alterna las atenciones realizadas por la OQRAC que son resueltas de manera inmediata en los puntos de atención, toda vez que contribuyen de manera directa a una de las funciones de la oficina de acuerdo a la Resolución de Rectoría 551 de 2012, Artículo 33: " Ser centro de información de los ciudadanos..." datos que pueden ser observados en la Tabla 2, los cuales son tomados como parte del indicador correspondiente a la actividad en mención, con un cumplimiento del 113%.

Acciones ciudadanas por tipología



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 3:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	2060	218	97	2375	94,28%
Derecho de Petición de Interés Particular	22	34	11	67	2,66%
Reclamo	5	8	10	23	0,91%
Queja	11	7	5	23	0,91%
Consulta	2	2	1	5	0,20%
Derecho de Petición de Interés General	3	7	3	13	0,52%
Denuncia por Actos de Corrupción	8	1	2	11	0,44%
Solicitud de Copia	0	1	0	1	0,04%
Sugerencia	1	0	0	1	0,04%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	2112	278	129	2519	100,00%

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

Del total de dos mil quinientas diecinueve (2519) acciones ciudadanas recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019, dos mil trescientas setenta y cinco (2375) acciones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 94,28%, registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

Mientras que las acciones ciudadanas clasificadas en las nueve (9) tipologías restantes históricamente han tenido un menor porcentaje de participación, para este cuarto trimestre obtuvo una participación de 5,72%, equivalente a ciento cuarenta y cuatro (144) 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.

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 seis (106) 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, sin embargo, a través del trimestre se



minimizo la generación de esta falla en tanto que para el mes de octubre se obtuvo ochenta y siete (87) duplicados, noviembre obtuvo trece (13) duplicados y diciembre obtuvo tan solo seis (6) duplicados.

Acciones ciudadanas registradas en el chat institucional.

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

Mes	Chats	Porcentaje
Octubre	420	45,60%
Noviembre	282	30,62%
Diciembre	219	23,78%
Total	921	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 2:00 p.m., allí se brindó atención inmediata a un total de novecientos veintiún (921) ciudadanos, una cifra importante para el tiempo de actividad disponible del chat, lo que denota la preferencia y alta demanda por los ciudadanos de este canal, además de la percepción positiva obtenida, la cual se puede conocer en el título “Percepciones del Servicio”, dispuesto en la página 20 del presente informe.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Tabla 6:
Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Total
Consulta	30	1,5	3,0	1,0	1,8
Denuncia por Actos de Corrupción	15	12,9	10,6	12,8	12,1
Derecho de Petición de Interés General	15	15,5	8,9	10,9	11,8
Derecho de Petición de Interés particular	15	11,8	9,0	12,9	11,2
Queja	15	13,8	16,0	12,6	14,1
Reclamo	15	5,4	7,7	8,6	7,2
Solicitud de Acceso a la Información	15	1,1	1,9	2,2	1,7



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Copia	10	--	13,0	--	13,0
Sugerencia	15	6,5	--	--	6,5
Promedio Total	8,84				

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 ocho (8) días y veintidós horas, sin embargo la meta de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en términos de tiempo promedio de respuesta es de ocho (8) días, lo que arroja como resultado un cumplimiento en esta meta del 90,5% en el indicador de “Disminución de tiempo esperado de respuesta” lo que representa una gestión pronta a los ciudadanos pero no satisfactoria para los retos de la oficina

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con un (1) día y dieciséis (16) horas dado que estas acciones ciudadanas son recibidas en los correos de la OQRAC reclamos@udistrital.edu.co y atención@udistrital.edu.co las cuales se registran, analizan y se responden con la mayor prontitud en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de responder oportunamente a los ciudadanos.

Las tipologías de “Queja”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de Petición de Interés Particular y General” y “Copia”, 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 solicitó ningún requerimiento.

Objetivo 37.4:

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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ferias 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 cuarto (VI) Trimestre de la vigencia 2019 en TRES (3) Ferias de Servicio SuperCADE Móvil, desarrolladas en los horarios de 9:00 am a 4:00 pm en las Localidades de Rafael Uribe Uribe, Bosa y Kennedy.

Tabla 7:

Ferias de servicios SuperCADE Móvil.

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Octubre jueves 10, viernes 11, sabado 12	Calle 49 con Cra 5R Sur	Parque Marruecos
2	Noviembre jueves 14, viernes 15, sabado 16	Calle 56f sur carrera 101	Parque Metropolitano Porvenir
3	viernes 29	Calle 42 sur # 94-15	Parque Dindalito Bella Vista

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

Ferias 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.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en cuatro (4) Ferias Universitarias de las siete (7) ferias a las que fue invitada, puesto que a tres (3) de ellas no le fue posible asistir ya que eran realizadas en ciudades fuera de Bogotá.

Tabla 8:

Ferias universitarias.

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	16	Cl. 132 #114-43	Colegio Republica Dominicana
2	17	Trav. 11 No 5-35 Este. Barrio: Portal De Maria (Facatativa)	Instalaciones De La Universidad Abierta y a Distancia UNAD (No Asistimos)
3	Octubre 19	Cra 123# 63l- 43	Colegio Rembrandt.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



4		18	Coliseo Municipal "Hernán Pérez De Quesada"	Sutatausa (No Asistimos)
5		30	Calle 5 A Sur # 88 B-08 Barrio Patio Bonito	Colegio Dario Echandia
6		8	Cra 97 # 22a-32	Gimnasio Los Ángeles
7	Noviembre	12	Parque Principal	Gachancipa (No Asistimos)

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

Eventos:

La OQRAC en este periodo participo en dos (2) eventos de las tres (3) invitaciones realizadas a la Institucion, una de ellas como apoyo en la jornada de visitas de colegios a la Facultad Tecnologicay otra en encuentro de egresados del Colegio de Cundinamarca, informando la oferta académica de pregrado, posgrado, cursos de lenguas y de extensión.

Tabla 9:

Asistencia a eventos.

N°	Fechas	Sede	Evento
1	18	Facultad Tecnológica	Acompañamiento jornada visita Colegios Fac. Tecnológica
2	19 Octubre	Plaza Lourdes en Chapinero.	Fundación Light Dance Project (Evento Oferta académica) (no asistimos)
3	19	Primer Encuentro de Egresados	Colegio Cundinamarca - Institución Educativa Distrital

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 peticionario y cumplir con los tiempos y atributos de Ley 1755 de 2015,



Para el cuarto trimestre de la vigencia 2018 se registraron en las tipologías de Derecho de Petición, Queja y Reclamo; ciento treinta y siete (137) acciones equivalente a un promedio mensual de cuarenta y cinco (45) acciones, y para el cuarto trimestre de la vigencia 2019 se registraron ciento veintiséis (126) acciones es decir un promedio mensual de cuarenta y dos (42) acciones pertenecientes a dichas tipologías específicas, generando una disminución de 8% 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 cuarto trimestre de 2019 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 10:
Percepción del servicio brindado.

Percepción del Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
5	545	529	329	1403	94,48%
4	56	20	5	81	5,45%
3	0	1	0	1	0,07%
2	0	0	0	-	-
1	0	0	0	-	-
Total	601	550	334	1485	4,9

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

La Tabla 10,, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 94,48%, seguido de la calificación (4) con el 5,45%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,93%**, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma presencial y telefónica obtuvo un puntaje de 4,9/5, 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 gran mayoría de la población encuestada está satisfecho con la información y los atributos de atención prestados.

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 cuarto 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, en el cuarto trimestre se denota una disminución importante en el diligenciamiento de encuestas virtuales pues se lograron recolectar sesenta y siete (67) encuestas, lo que representa un decrecimiento del 75% respecto a las doscientas setenta encuestas (270) recolectadas en el trimestre anterior.

En la siguiente tabla (Tabla 11), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 80%, sin embargo este porcentaje de satisfacción se vio afectado por la atención brindada en temas como: disponibilidad del funcionario para la atención apropiada, información ágil y de calidad y atención igualitaria para todos 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	<p>3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).</p> <p>4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).</p> <p>5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-</p> <p>6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-</p> <p>7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).</p> <p>8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-</p> <p>9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-</p>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Excelente	22	23	15	19	28	19	16
Bueno	32	36	33	36	37	28	30
Regular	6	5	11	10	1	11	8
Malo	7	3	8	2	1	9	13
Total	67	67	67	67	67	67	67
# Percepciones Satisfactorias	54	59	48	55	65	47	46
% Percepción Satisfactoria	81%	88%	72%	82%	97%	70%	69%
% Prom Percepción Satisfactoria	80%						

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 novecientas veintiún (921) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el cuarto trimestre del 2019, solo diecinueve (19) usuarios, equivalente al 2,06% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 79%, donde quince (15) de diecinueve (19) encuestas, calificaron como preciso, excelente, perfecto y bueno el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto a la rapidez y oportunidad del moderador, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 3,95/5 y calidad de la respuesta 3,89/5.

Tabla 12

Percepción Chat Institucional:

PERCEPCIONES CUARTO SEMESTRE 2019 - CHAT.

FECHA (D/M/A)	CONOCIMIENTO	COMENTARIO	AMABILIDAD (1/5)	RESPUESTA (1/5)
25/10/2019	Preciso para las dudas que tenía	Buen Servicio	5	5
28/10/2019	10	Responde Rapido	2	1
28/10/2019	Perfecto	nada	5	5
30/10/2019	Excelente información	Buen trabajo	5	5
8/11/2019	Buenos	Si me resolvió la duda	5	5



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



18/11/2019	Perfecto	Buena atención	5	5
25/11/2019	Nulo, no resolvió mi duda	Me dirigieron a otra independencia para solicitar información que en percepción debería ser pública como son las fechas y el orden del día para las reuniones de CA Y CSU	5	5
25/11/2019	Es concreto y claro en sus respuestas	Buen servicio de información	4	4
28/11/2019	Inmediatas las respuestas	si	5	5
2/12/2019	Bien	Bien	5	5
2/12/2019	No soluciono mi respuesta	Me dejaron en espera y no he podido solucionar mi problema	2	2
2/12/2019	Muy buenos	Me gusta la rapidez	5	5
2/12/2019	Muy buenos	Me gusta la rapidez	0	0
9/12/2019	Apropiados	Muy respetuosos	5	5
11/12/2019	El servicio por acá es excelente, como indicaba antes, he intentado comunicarme varias veces a los números de la facultad y nunca me contestan. Inclusive en diferentes días y horas, nunca tuve respuesta; por este medio ya obtuve información. Muchas Gracias.	El servicio por acá es excelente, como indicaba antes, he intentado comunicarme varias veces a los números de la facultad y nunca me contestan. Inclusive en diferentes días y horas, nunca tuve respuesta; por este medio ya obtuve información. Muchas Gracias.	5	5
13/12/2011 9	Good	Excelente	5	5
17/12/2019	Re bien, lo que buscaba	Oportuno y directo	5	5
17/12/2019	Pesimo	Pesimo	1	1
18/12/2019	a	a	1	1
Porcentaje Cualitativo / Promedio Calificación	15/19	15/19	3,95	3,89
Equivalente Porcentual	79%	79%	79%	78%
PERCEPCION GENERAL CHAT		79%		



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 98,85%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 2,46% encuestada tuvo una satisfacción del 79%, 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 80% con un nivel satisfactorio, sin embargo en diecinueve (19) ocasiones de las sesenta y siete (67) 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	1485	1484	99,93%
Chat	19	15	78,95%
Virtual	67	54	80,60%
Total	1571	1553	98,85%

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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Por lo anterior durante el cuarto trimestre se realizó una (1) acción de mejora en el programa de especialización en educación y gestión ambiental el 8 de noviembre, soportada en el acta n°11 de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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.

No se desarrollaron tareas que aportaran a estas actividades durante el cuarto trimestre.

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.

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.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC				
Universidad Distrital Francisco José de Caldas				
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Octubre - Diciembre 2019



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 indices publicados y actualizados en el Link de transparencia / # de indices 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	Resolucion de Rectoria 026 de 2016 derogada por Resolucion de Rectoria 297 de 2019.	Resolucion de Rectoria 026 de 2016 derogada por Resolucion de Rectoria 297 de 2019.

Actividades:

- 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 durante el cuarto trimestre se encargó de revisar cada uno de los enlaces relacionados en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución, con el fin de verificar el correcto direccionamiento y la actualización de la información en cada subíndice del portal web.

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* con un cumplimiento del 95%.

Tabla 14:

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Índices		Subíndices	Porcentaje de Avance - Subíndices	Porcentaje de Avance - Índices
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.	1.1. Sección particular	100%	100%
		1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano	100%	
		1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100%	
		1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales	100%	
		1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100%	
2	Información de interés.	2.1. Datos abiertos	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%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		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%	
		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%	Octubre - Diciembre 2019	
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	0 --- *100 2	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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.

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 IV 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:
Atenciones realizadas y Acciones Ciudadanas por punto de atención.

Punto de Atención	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	Porcentaje
	Bogota Te Escucha	Atenciones OQRAC	Bogota Te Escucha	Atenciones OQRAC	Bogota Te Escucha	Atenciones OQRAC		
Feria Universitaria	775	0	0	19	0	0	794	22,42%
Facultad Tecnológica	467	0	0	132	0	48	647	18,27%
Sede Administrativa	170	0	252	4	123	27	576	16,27%
SuperCade CAD	216	0	0	115	0	165	496	14,01%
Sede Bosa Porvenir	260	0	0	109	0	75	444	12,54%
SuperCade Suba	113	0	0	83	0	79	275	7,77%
Facultad de Ciencias y Educación	37	0	0	96	0	0	133	3,76%
Ferias de Servicio	32	0	0	62	0	0	94	2,65%
Otras entidades (traslados,web)	40	0	34	0	6	0	80	2,26%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Eventos	2	0	0	0	0	0	2	0,06%
Total	2112	0	286	620	129	394	3541	100%

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

De acuerdo a la necesidad de modificación en el proceso de registro de las atenciones brindadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, anteriormente tratada en el título “Solicitudes de acceso a la información por mes”, en la página 14 del presente informe, es menester aclarar que en la Tabla 15 se concentra la gestión cuantitativa de la Oficina durante el cuarto trimestre, allí se exponen en un periodo mensual las acciones ciudadanas registradas en el Sistema - Bogotá Te Escucha en cada punto de atención y las solicitudes de acceso a la información resueltas de manera inmediata en cada punto de atención por la oficina.

El punto de atención en el cual se brindaron más atenciones en el cuarto trimestre de 2019 fueron las Ferias Universitarias con una participación del 22,42% correspondiente a setecientos noventa y cuatro atenciones (794), es de resaltar la amplia participación en atenciones realizadas en estas asistencias, donde se evidencia el alto impacto que tuvo la OQRAC, acercándose 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, brindando 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. En segundo y tercer lugar los puntos de atención con mayor registro de acciones fueron la Facultad Tecnológica y la Sede Administrativa con el 18,27% y 16,27% con seiscientos cuarenta y siete (647) y quinientos setenta y seis (576) atenciones respectivamente,. El punto de atención con menor atención durante el periodo fue la Facultad de Ciencias y Educación con apenas ciento treinta y tres (133) atenciones realizadas en promedio mensual de cuarenta y cuatro (44) atenciones.

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, 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 la ciudadanía capitalina que acude regularmente a los puntos Red CADE y ferias de servicio CADE Móvil, a través del cual se logró atender a ochocientos sesenta y cinco (865) ciudadanos.

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>



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda para el siguiente periodo realizar las acciones de mejora en las unidades académico – administrativas relacionadas en el informe de percepción de servicio (encuestas virtuales) atendiendo las observaciones que la comunidad universitaria informa acerca de la prestación del servicio en los diferentes tramites, con el fin de utilizar este insumo como instrumento de análisis y retroalimentación para mejorar la atención hacia la comunidad estudiantil y ciudadanía en general.
- Se recomienda realizar una visita 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.
- Se recomienda evaluar 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.
- Se logra concluir que la modificación en el proceso de registro de las solicitudes de acceso a la información en el Sistema Bogotá Te Escucha, aporta a la transparencia y veracidad en los tiempos de gestión de las acciones ciudadanas, ya que el registro de gran cantidad de solicitudes de manera inmediata opacaba los tiempos de gestión de acciones ciudadanas con menor registro como lo son los Derechos de petición, quejas, reclamos entre otros, de esta forma se puede evidenciar los tiempos reales de gestión para aplicar una estrategia contundente con el fin de generar mayor eficiencia en los tiempos de respuesta.
- Se recomienda en la próxima vigencia impulsar el reconocimiento por la comunidad universitaria de los buzones de sugerencias, con el fin de generar el aprovechamiento de estos, puesto que su uso fue nulo durante los cuatro trimestres del año 2019.
- Se recomienda evaluar la posibilidad de realizar los trámites aprobados por el SUIT a través de los puntos de atención de los SuperCade CAD y SuperCade Suba, con el fin de ampliar la cobertura de servicios al ciudadano, brindando un mayor acceso a la comunidad universitaria a nivel distrital y de esta manera lograr mayor beneficio del Convenio Interadministrativo 4220000-511-2019 suscrito entre la Institución y la Alcaldía Mayor Bogotá D.C..
- Se recomienda divulgar el manual de uso a funcionarios en una capacitación general de uso del Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de asegurar el correcto uso del sistema, evitando reprocesos en asignaciones por oficios o correos electrónicos, demoras de respuesta a peticiones, clasificación errónea de eventos y falta de calidad en las respuestas.