



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

Informe de Gestión

Primer Trimestre 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., abril de 2019



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión – Primer Trimestre 2019

Abril de 2019 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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

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

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

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

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

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Camilo Andrés Bustos Parra (E)

Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

Introducción	4
Marco Legal	5
Normatividad Externa	5
Normatividad Interna	6
PLAN DE ACCIÓN	7
META 35:	7
META 37:	10
Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha – SDQS”	15
Acciones ciudadanas por tipología	15
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:	18
Ferias de Servicios:	19
Ferias universitarias:	19
Visitas a Facultades:	20
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:	21
Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:	21
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:	23
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:	23
Encuesta de Percepción Chat Institucional:	25
Percepción general del servicio:	27
Acciones de Mejora:	27
META 41:	28
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Seguimiento Trimestre I:	29
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:	30
META 42:	33
Acciones ciudadanas por punto de atención:	37
Conclusiones y Recomendaciones	39
ANEXOS	40



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil.....	40
Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias Universitarias	40
Anexo 3. Soporte fotográfico de Eventos.....	41



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 primer (I) 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Marco Legal

Normatividad Externa

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Normatividad Interna

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



PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2019 en el Sistema de Información Para la Planeación, Gestión y Seguimiento ÍCARO, 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 y estrategias para su cumplimiento los cuales se desarrollan mediante una serie de actividades, y su avance se mide bajo diferentes indicadores.

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					Enero 2019 / Marzo 2019
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
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 totales)* 0,25	10 ---- *0,25 = 0,25 10	90%
		Portal Web Institucional	(Actualizaciones solicitadas / Actualizaciones realizadas) * 0,25	7 ----- * 0,25 = 0,25 7	



	Guía de Trámites 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	33 ----- * 0,25 = 0,15 54	
	Actualización general de información publicada en plataformas	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Trámites y Servicios + Mapa Callejero + Portal de Transparencia Institucional.) * 100	(0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,15) * 100 = 90 %	
35.2	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Un (1) Protocolo de Atención al Ciudadano aprobado por Secretaria General.	N/A	N / A

Objetivo 35.1:

Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para 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 constantemente y cada vez que se generen cambios la información contenida a disposición de los ciudadanos como lo es:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Las actualizaciones realizadas en este primer 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 actualizó los datos de contacto de cada uno de los puntos de atención, los informes mensuales de gestión de la Veeduría correspondientes a enero, febrero y marzo, el equipo de trabajo y las noticias y ferias donde participa la OQRAC. Labor que garantiza que la información sea clara y veraz al ciudadano.

- **Directorio telefónico:**

De acuerdo al directorio de la Universidad Distrital la OQRAC es responsable de actualizar esta información de acuerdo a los cambios en la información de cada una de las Unidades Académico – Administrativas según cambios en las directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros, para el primer trimestre se realizaron diez (10) actualizaciones por cambio de director o jefe de dichas Unidades por medio de acto administrativo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

- **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 02, 06 y 11 de enero, febrero y marzo respectivamente, y los certificados de confiabilidad firmados y enviados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, además se realizó una redistribución en la página de los trámites, servicios y puntos de atención de acuerdo a los trámites aprobados por el SUIT y trámites en proceso que aún son considerados “servicios”. La OQRAC también asistió a la Dirección de la Página Web de Guía de Trámites y Servicios para realizar un empalme y actualización entre los objetivos y funcionalidades de la página y la necesidad de la Universidad.

- **Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública:**

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante Resolución 026 de 2016 es delegada como la Secretaria técnica del Comité de Transparencia de la Universidad Distrital, por tal motivo es quien se encarga de hacer la revisión y monitoreo a la página de índices de transparencia y quien cuenta con la labor de actualizar cada uno de sus índices, sin embargo en el primer trimestre del 2019 no se logró adelantar esta actualización debido a que durante este periodo se realizó el diagnóstico de estado de la información publicada. (Ver objetivo 41,7)

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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividad:

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

Objetivo con fecha de cumplimiento en mayo 2019 (ver Informe de Gestión Trimestre II 2019).

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					Enero 2019 / Marzo 2019
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
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	48 ----- * 100 48	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Dependencias registradas	(# Total dependencias registradas en " Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Total dependencias de la Universidad)*100.	136 ----- *100 185	73,5%
	Manual de uso de la plataforma "Bogotá Te Escucha-SDQS"	Manual de uso = 1	N/A	N/A
	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	4 ----- *100 17	23,50%
	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	1551 ----- * 100 3000	51,7%
	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 6,99	114%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Porcentaje de contribución al proyecto de gestión documenta	(# de informes de datos enviados a Gestión Documental / # de informes de datos solicitados por Gestión Documental)*100	Ninguno solicitado	100%
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	$\frac{8}{9} * 100$	88,88%
37.5		Porcentaje de satisfacción y percepción de servicio al ciudadano	(número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	$\frac{1364}{1418} = 0,9625 * 100$	96,25%
		Porcentaje de disminución Acciones de mejora	(# acciones de mejora realizadas en el periodo / # del promedio de acciones de mejora realizadas en el 2018) * 100	$\frac{0}{3,75} * 100$	100%
37.6		Aprobación de la PPSC	Aprobación de la PPSC = 1	N/A	N/A



**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)	N/A	N/A
--	--	--	--	-----	-----

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 de la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” en la Universidad Francisco José de Caldas, brinda soporte a los 138 usuarios registrados en la plataforma en la Institución, para lo cual durante el primer trimestre presto su apoyo en la creación, activación, desactivación y desbloqueo de usuarios, así como capacitación de los nuevos usuarios que manejarán la plataforma, 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 cuarenta y ocho (48) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, las cuales fueron solicitadas de forma, presencial, telefónica y vía e –mail estos se respondieron en el momento del requerimiento logrando apoyar en los procesos a cada dependencia evitando demoras en el tiempo de respuesta a causa de inconsistencias en la plataforma.

Tabla 1:
Soportes realizados a la Institución.

Canal de Soporte	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Telefónico	3	7	14	24	50,00%
E-mail	5	9	2	16	33,33%
Presencial	2	6	0	8	16,67%
Escrito	0	0	0	0	0,00%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Total	10	22	16	48	100,00%
--------------	----	----	----	----	---------

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

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

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

Es así como para el cumplimiento de este objetivo se debió levantar un inventario de dependencias existentes de la Universidad que requerían tener usuario en la plataforma y comparar con las dependencias ya creadas en la plataforma para de esta forma obtener el listado de las dependencias que se debían crear, este inventario se realizó en el primer trimestre 2019 arrojando cincuenta y dos dependencias (52) pendientes por creación lo cual no fue posible cumplir con el 100% del objetivo propuesto para este trimestre sin embargo se logró realizar este diagnóstico y se crearon tres (3) dependencias.

La OQRAC se compromete en el segundo trimestre a crear las dependencias faltantes para así cumplir con el 100% del indicador que mide esta actividad propuesta.

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

Objetivo con fecha de cumplimiento en mayo 2019 (ver Informe de Gestión Trimestre II 2019).

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

La OQRAC logro cumplir en su totalidad esta actividad con el 23,50% de cumplimiento esperado para este periodo de la siguiente forma:

- Un (1) informe anual 2018 a corte 31 de Diciembre que fue publicado en la página web de la OQRAC en el Link:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/aa3a404d-d0e6-4028-8fba-2b6bd57ab519>.
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2019 presentados ante la Veeduría Distrital lo cuales fueron aprobados sin ninguna corrección y publicados en la página web



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



de la Veeduría Distrital, enviados al Señor Rector Ricardo García Duarte y al Señor Secretario General Camilo Andrés Bustos Parra para su conocimiento y publicado en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en los Link:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/d51d45a8-ad3b-4d81-9477-3f923da4b48a>
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/6afb981-f020-4eff-82dc-bb34e34a53eb>
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b716d1f2-4527-472d-8ab0-966c3e9a1855>

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al primer trimestre del año 2019 publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en la página web de la OQRAC.
- Registrar por lo menos mil (1000) ciudadanos al mes en la tipicidad de "Solicitud de acceso a la información" a través de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual en los puntos de atención ferias de servicios, ferias universitarias, eventos, puntos de la RED CADE asignados a la Universidad Distrital por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá de acuerdo al convenio suscrito, y la recepción y registro de peticiones de la Institución, en la plataforma de "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"; para dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 y demás normas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Acciones ciudadanas por mes registradas en "Bogotá Te Escucha – SDQS"

Tabla 2:

Acciones ciudadanas por mes.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Enero	118	6,86%
Febrero	612	35,60%
Marzo	989	57,53%
Total	1719	100,00%

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

En el primer trimestre de la vigencia 2019 se recibieron un total de mil setecientos diecinueve (1719) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo "Bogotá Te Escucha – (SDQS)".

Acciones ciudadanas por tipología

Tabla 3:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	91	537	923	1551	90,23%
Derecho de Petición de Interés Particular	10	25	23	58	3,37%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Reclamo	5	8	13	26	1,51%
Queja	3	25	17	45	2,62%
Consulta	4	1	1	6	0,35%
Derecho de Petición de Interés General	1	10	4	15	0,87%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	5	6	12	0,70%
Solicitud de Copia	0	1	1	2	0,12%
Sugerencia	2	0	1	3	0,17%
Felicitación	1	0	0	1	0,06%
Total	118	612	989	1719	100,00%

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

Del total de mil setecientos diecinueve (1719) acciones ciudadanas recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019, mil quinientas diecinueve (1519) acciones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 90,23%, registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

En el mes de marzo se registró la mayoría de acciones tipificadas en “Solicitudes de acceso a la información” debido a que en este mes la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) tuvo participación en ferias universitarias y ferias de servicio mientras que los meses de febrero y enero no tuvieron un mayor registro en esta tipología por la afectación de las demoras en contratación, la firma del convenio interadministrativo con la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la baja asistencia a ferias por inicio del calendario académico; lo que afectó el cumplimiento del indicador “Porcentaje de acercamiento a ciudadanos” para el cual se debía cumplir con mil (1000) acciones registradas bajo esta tipología por mes.

Mientras que las acciones ciudadanas clasificadas en las nueve (9) tipologías restante, históricamente han tenido un menor porcentaje de participación obtuvo el 9,77% en el primer trimestre con un total de ciento sesenta y ocho (178) acciones, para las cuales la Universidad Distrital Francisco José de Caldas registro a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en la plataforma “Bogotá Te Escucha” y asigno a cada dependencia según competencia cada petición, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015, verificando dicho proceso por medio del seguimiento que la OQRAC realiza como cumplimiento de sus funciones.

Acciones ciudadanas registradas en el chat institucional.

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

Mes	Chats	Porcentaje
Enero	436	35,91%
Febrero	329	27,10%
Marzo	449	36,99%
Total	1214	100,00%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Distrital Francisco José de Caldas.

El chat activo en el Portal Web Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para atención a la ciudadanía el cual está disponible 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 mil doscientas catorce (1214) ciudadanos. Un canal implementado en el primer trimestre del año 2018 que ha tenido según cifras una acogida por los usuarios bastante amplia ocupando prácticamente lo equivalente al 70,62% de solicitudes respecto a las mil setecientas diecinueve (1719) solicitudes recibidas por los demás canales de atención formal que tiene la OQRAC.

En general la OQRAC en el I primer trimestre del año atendió un total de dos mil novecientos treinta y tres (2933) usuarios. Este espacio virtual significa un crecimiento de acuerdo a este periodo en el mismo 70,62% la accesibilidad y oportunidad de atención al ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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

Gestión de acciones ciudadanas:

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

Tabla 5:

Gestión de acciones ciudadanas

Estado	Peticiones	Porcentaje
Gestionadas	1690	96,19%
Pendientes	55	3,13%
Vencidas	12	0,68%
Total	1757	100,00%

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

Del total de mil setecientas cincuenta y siete acciones ciudadanas dentro de las cuales se cuentan: las acciones registradas en el periodo actual (Trimestre I de 2019); mil setecientas diecinueve (1719), acciones ciudadanas en estado "pendiente" de periodos anteriores; treinta y tres (33), y acciones ciudadanas en estado "vencido" de periodos anteriores; cinco (5) (Trimestre IV de 2018), solo mil seiscientos noventa (1690) acciones ciudadanas es decir el 96,19% fueron correctamente gestionadas en el primer trimestre de 2019 en la plataforma "Bogotá Te Escucha – SDQS" conforme a los procedimientos implementados al interior de la OQRAC.

Al finalizar el período la Universidad mantiene cincuenta y cinco (55) acciones ciudadanas pendientes por respuesta definitiva que representan el 3,13%, y doce (12) acciones correspondiente al 0,68% se encuentran vencidas por términos, luego del análisis de este ítem se verificó que respecto a las acciones pendientes del periodo anterior el



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



100% se gestionó y cerro equivalente a treinta y tres (33) acciones ciudadanas, y en cuanto a las acciones vencidas del periodo anterior se cerraron cuatro (4) mientras que una (1) acción continúa en estado vencido del anterior trimestre a cargo de la dependencia de Rectoría.

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	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Total
Reclamo	15	27,0	7,6	6,7	13,8
Derecho de Petición de Interés General	15	19,3	4,8	12,9	12,3
Derecho de Petición de Interés particular	15	20,9	5,0	9,5	11,8
Queja	15	13	4	12	9,4
Felicitación	10	8	-	-	8,0
Denuncia por Actos de Corrupción	15	8	11	1,5	6,8
Consulta	30	0	3	9	3,8
Sugerencia	15	2	-	-	2,0
Copia	10	-	-	1,5	1,5
Solicitud de Acceso a la Información	15	1,2	0,0	0,1	0,5
Promedio Total					6,99

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

En el primer trimestre de la vigencia 2019 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 seis (6) días y veintitrés (23) horas, acudiendo a la meta de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la cual el tiempo de respuesta promedio esperado debe ser de ocho (8) días cumpliendo así con el indicador de “Disminución de tiempo esperado de respuesta” en el 114%.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con doce (12) horas dado que estas acciones ciudadanas son los acercamientos que hace la dependencia en la ferias de servicio, ferias universitarias, eventos, puntos de atención de la RED CADE, y las acciones enviadas al correo de la OQRAC reclamos@udistrital.edu.co las cuales se registran y se responden inmediatamente en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de obtener una estadística de acercamiento de la ciudadanía a la Institución.

Las tipologías de “Reclamo”, “Derecho de petición de interés particular y general” y “Queja” son las de mayor tiempo de respuesta y quienes sobrepasan la meta del tiempo promedio estimado de respuesta (8 días) ya que la mayoría



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”

No se presentaron solicitudes de apoyo en el proyecto de Gestión Documental por parte de la Sección de actas, archivo y microfilmación para este periodo por lo cual el indicador no se afecta y se otorga valor de 100%

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.

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 primer (I) Trimestre de la vigencia 2019 en una (1) Feria de Servicio SuperCADE Móvil, desarrolladas en tres (3) días de 9:00 am a 4:00 pm en la Localidad de Suba. (Anexo 1).

Tabla 7:

Ferias de servicios SuperCADE Móvil.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar
1	Marzo Jueves 14, viernes 15 y sábado 16	Transv. 127 con calle 139	Alameda, La Toscana, Suba

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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el primer (I) Trimestre de la vigencia 2019 participó en cinco (5) Ferias Universitarias de las seis (6) ferias a las que fue invitada puesto que una de las ferias a la que no fue posible asistir era realizada en la Ciudad de Villavicencio y por cuestiones de presupuesto fue imposible asistir.

(Anexo 2).

Tabla 8:

Ferias universitarias.

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Martes 12		Villavicencio (no se asistió)
2	Febrero Domingo 17	Cara 2 a bis no 91 c - 35 sur	Salón comunal barrios los comuneros - localidad Usme
3	Martes 12	Cra 80 l # 61 - 05 sur	Salón de sesiones de la jal de alcaldía local de bosa
4	Martes 12	Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B	Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones
5	Marzo Jueves 14	Cra 5 No. 30 - 45	Colegio Florentino Gonzales
6	Jueves 28	Cra 7 No. 24 - 01 SUR	Colegio 20 de julio

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

Visitas a Facultades:

El objetivo de las visitas a facultades es la socialización y divulgación de la normatividad institucional, los canales de atención dispuestos para elevar peticiones, mecanismos de contacto, además de informar las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer los deberes y derechos que tienen los estudiantes frente a la administración para participar, sugerir y ejercer control a la Entidad, también incentivar el uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano.

La OQRAC participó en una (1) jornada de socialización en la siguiente sede de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el mes de marzo.

Tabla 9:

Visitas a facultades.

N°	Fechas	Sede	Evento
1	Marzo Viernes 29	Sede Tecnológica – Facultad Tecnológica	Socialización OQRAC

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



Eventos:

La OQRAC en este periodo participo en el evento del Cabildo Abierto, donde participaron 20 asistentes de la comunidad indígena a quienes se les informo la oferta académica de la Universidad y los cupos especiales que la Institución otorga por semestre para esta población. ([Anexo 3](#)).

Tabla 10:

Asistencia a eventos.

N°	Fechas	Dirección	Evento
1	Febrero Martes 26	CAI vista hermosa	Evento cabildo abierto

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, la OQRAC realiza el seguimiento y evaluación a cada petición mediante un reporte a corte del día 20 de cada mes 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 competentes vinculadas con dichas peticiones que presenten fecha próxima a vencer o vencida para dar una respuesta pronta al peticionario y cumplir al ciudadano con los tiempos y atributos de Ley 1755 de 2015,

- 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. (ajuste Plan de Acción 2019 V4. Informe Trimestral debido a la mínima cantidad recibida en encuestas de percepción virtual)

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.

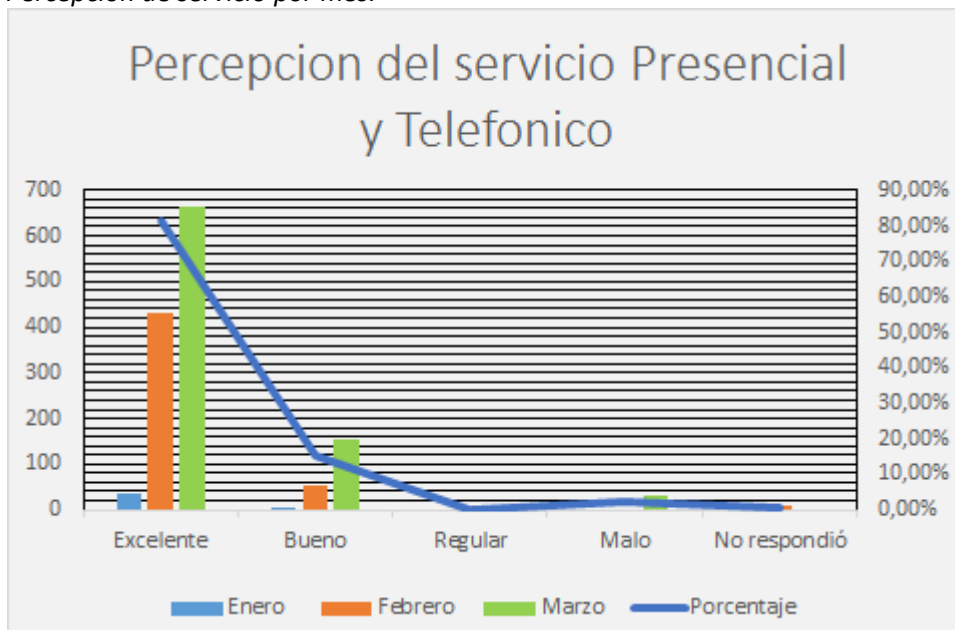
Para el primer trimestre de 2019 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 11:
Percepción del servicio brindado.

Percepción del Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Excelente	34	430	666	1130	81,41%
Bueno	5	51	155	211	15,20%
Regular	0	1	3	4	0,29%
Malo	0	0	32	32	2,31%
No respondió	0	11	0	11	0,79%
Total	39	493	856	1388	100,00%

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

Figura 1:
Percepción de servicio por mes.



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

La Figura 8, muestra que la calificación “Excelente”, predominó en el primer trimestre de 2019 con un 81,41%, seguido de las calificaciones “Bueno” con el 15,20%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **96,61%**, estas dos últimas se destacaron especialmente en el mes marzo, debido a la gran cantidad de acciones registradas de forma presencial, mientras que la calificación “malo”, equivalente al 2,31% ocupó el tercer



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



puesto, y las calificaciones “Regular” y “no respondió” fueron mínimas con un total de 1,08%, sin embargo estas calificaciones que muestran características deficientes en el servicio por un 26% no debería superar el margen de error del 1% es decir que aún tenemos un espacio que mejorar en los casos donde se presentó estas percepciones del servicio, lo que nos ubica un 1,6% por encima de los límites de error en valoración de estadísticas de cualquier entidad a niveles de percepción de servicio teniendo en cuenta variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, accesibilidad.

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 primer trimestre 2019 no se recibió ninguna encuesta.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

En la encuesta virtual de percepción ciudadana, dispuesta en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y enviada en cada respuesta por parte de la OQRAC a las peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” se registraron setenta y siete (77) entradas para participar en la encuesta sin embargo solo trece (13) ciudadanos diligenciaron la encuesta.

En la siguiente tabla (Tabla 12), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 65%, sin embargo este porcentaje de satisfacción se vio afectado por la atención brindada en temas como: amabilidad, dominio del tema, disponibilidad del funcionario, información clara, concreta, ágil y de calidad por Unidades Académico – Administrativas como la Decanatura de Ingeniería, los proyectos curriculares de Artes Musicales y Licenciatura en Biología quienes obtuvieron en general una mala calificación además de comentarios puntuales acerca de la atención recibida por los funcionarios alegando que no recibieron un buen trato por parte de estos.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 12
Percepción Virtual:

Registre el nombre de la dependencia donde aplica esta encuesta:	Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario ?	Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario ?	¿Considera que la disponibilidad del funcionario para la atención fue apropiada?	¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada?	Evalué la presentación personal del funcionario (a).	¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado ?	¿Considera que la atención se brinda igual para todos?
Decanatura facultad de ingeniería	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular
Licenciatura en Biología	Malo	Regular	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo
Sección Almacén e Inventarios	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
Proyecto curricular en artes musicales	Malo	Regular	Malo	Regular	Bueno	Malo	Malo
Proyecto curricular	Malo	Excelente	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular
Información	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Cristian camilo castaño moreno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
Licenciatura en Biología	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo
Red de Datos UDNET	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
IDEXUD	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Recursos humanos	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
Servicio al cliente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Percepción satisfactoria	8 / 13	9 / 13	8 / 13	8 / 13	11 / 13	7 / 13	8 / 13
Equivalente porcentual	62%	69%	62%	62%	85%	54%	62%
%Satisfacción General Chat	65%						

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 el usuario puede enviarnos su comentario 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 los mil doscientas catorce (1214) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el primer trimestre del 2019 solo diecisiete (17) usuarios equivalente al 1,4% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio en general del 91%, donde dieciséis (16) de diecisiete (17) calificaron como bueno y excelente el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada y en cuanto a la amabilidad del moderador, los usuarios calificaron en promedio 4,59/5 y calidad de la respuesta 4,12/5.

Tabla 13

Percepción Chat Institucional:

Fecha (d/m/a)	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
4/01/2019	Excelente	Presta un buen servicio al cliente y tiene un tiempo de respuesta optimo	5	5
21/01/2019	Bueno	Bueno	5	5
1/02/2019	Bastante	Excelente servicio	5	5
5/02/2019	Bueno	Buena ayuda	5	5
5/02/2019	Si	Resolvió mis dudas	5	3
6/02/2019	Bueno	Bueno	5	5
21/02/2019	Gracias	Ninguno	5	5
26/02/2019	Bueno	Bueno	5	5
4/03/2019	Apropiado	Apropiado	4	4
5/03/2019	Excelente	Muy buena ayuda	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



6/03/2019	Muy buenas las respuestas tenía muy claro lo que le pregunte y me dejó muy claro todo lo que le pregunte	Muy buena información y la calidad de las respuestas muy buenas	5	4
6/03/2019	Aclara duda, incluye información que proporciona mayor entendimiento.	Me parece bueno este chat en línea así muchos los que tenemos dudas las podemos aclarar por medio de este, sin necesidad de hacer llamadas o ir personalmente	4	4
7/03/2019	Bueno	Ninguno	5	0
7/03/2019	Excelente	Nivel de servicio excelente. Ojalá todas las dependencias fueran igual.	5	5
11/03/2019	Si tienen mayor conocimiento que cuando se va directamente a la facultad.	Espero amplíen los horarios de atención por chat, ya que en las facultades no contesta nadie.	4	4
12/03/2019	100%	Me ayudo a solucionar todos los requerimientos e inquietudes	5	5
20/03/2019	No me ayudo para nada	Gracias.	1	1
Porcentaje cualitativo / promedio Calificación	16 / 17	16 / 17	4,59	4,12
Equivalente porcentual	94%	94%	92%	82%
Percepción Satisfactoria General		91%		

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



Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres canales dispuestos; presencial-telefónico, Chat 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 satisfactorio con un porcentaje de 96,61%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC tuvo en la muestra del 1,4% encuestada una satisfacción del 91%, mientras que en la encuesta de percepción por canal virtual donde se realizan 10 preguntas entre 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 12 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 65% con un nivel satisfactorio lo que indica que en las trece (13) encuestas por este medio, la comunidad universitaria fue más crítica y puntual acerca de su experiencia con la Institución en la atención recibida.

Tabla 14
Porcentaje de satisfacción:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Porcentaje percepción satisfactoria	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje de satisfacción del servicio
Presencial / telefónica	1388	96,61%	1341	96,26%
Chat	17	91%	15,47	
Virtual	13	65%	8,45	
Total	1418	84,20%	1364,92	

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. Para este primer trimestre del 2019 no se observaron peticiones ni dependencias que requirieran utilizar este recurso.

Sin embargo, de acuerdo al análisis de percepción y satisfacción del servicio logramos evidenciar la necesidad de realizar acciones de mejora en tres (3) Unidades Académico-Administrativas por la deficiencia en el servicio comunicada por la comunidad universitaria en las encuestas de percepción virtual.

Objetivo 37.6:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.

Objetivo con fecha de cumplimiento en el tercer trimestre de 2019 (ver Informe de Gestión Trimestre III 2019).

META 41:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					Enero 2019 / Marzo 2019
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
41.7	Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el	Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia	(# de índices publicados y actualizados en el Link de transparencia / # de índices de transparencia)	$\frac{0}{10} * 100$	0%



principio de transparencia y derecho de acceso a información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de sesiones realizadas	(# sesiones convocadas y realizadas en el periodo/ # sesiones establecidas en la resolución 026 de 2016)*100	$\frac{0}{6} \times 100$	0%
---	-----------------------------------	---	--------------------------	----

Objetivo 41.7:

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

Actividades:

- 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

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Seguimiento Trimestre I:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participa activamente en el desarrollo y ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes de 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.

La OQRAC participa en el cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, principalmente en el componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en donde es la responsable de llevar a cabo cada una de las actividades. El seguimiento del cumplimiento al PAAC 2019 fue realizado por parte de la OQRAC y será enviado a la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina Asesora de Control Interno para su monitoreo y evaluación de la gestión y cumplimiento de la OQRAC al Primer Trimestre 2019 (ver publicación en la página de Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <https://www.udistrital.edu.co/transparencia>)



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

La OQRAC designada por la Resolución 026 de 2016 de Rectoría, como la secretaria técnica del Comité de Índices de Transparencia y Acceso a la Información, en el Primer trimestre del año 2019 realizó el diagnóstico actualizado al 2019 evaluando la información actualizada y publicada de cada subcomponente de los índices de transparencia en la página web de la Universidad Francisco José de Caldas, arrojando de acuerdo a la siguiente tabla un cumplimiento del 76%, por tal motivo se requirió a final del primer trimestre por medio de oficio a las Unidades Académico-Administrativas responsables de publicar la información que se encontraba en estado desactualizada o no publicado y que por ende afecta el porcentaje de cumplimiento de la Ley 1472 de 2014; informar a la OQRAC el estado de dicha información a la fecha o el Link de la página web donde se encuentra publicada y actualizada dicha información para así ser enlazada a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página principal del Portal Web Institucional.

Estos requerimientos se realizaron a las siguientes diez (10) unidades académico – administrativas:

- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Oficina Asesora de Control Interno
- Oficina Asesora de Jurídica
- Oficina Asesora de Planeación y Control Interno
- División de Recursos Humanos
- Sección de Actas, Archivo y Microfilmación.
- Coordinación de Acreditación y Autoevaluación
- Centro de Investigación y Desarrollo Científico– CIDC
- Centro de Relaciones Interinstitucionales – CIDC
- Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano –IDEXUD

Cada una de las Unidades académico – administrativas atendieron a los requerimientos puntuales solicitados. Para el segundo trimestre se realizará la actualización de la información enviada por las unidades en la página de Índices de Transparencia y Acceso a la Información, y procederá de acuerdo a esto a citar a Comité de Seguimiento de Índices de Transparencia y Acceso a la Información.

Debido a este proceso en el primer trimestre del 2019 no se logró cumplir con los Indicadores propuestos especificados (Ver cuadro de Control de Indicadores de Gestión 2019), puesto que no es pertinente citar a sesión de comité sin tener previamente un diagnóstico de la situación actual de cada subíndice y en menor probabilidad proceder a realizar actualización de índices sin la información actualizada de cada unidad académico administrativa.

Tabla 15:

Seguimiento 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



Categoría		Subcategoría		Porcentaje de Avance - Subcategoría	Porcentaje de Avance - Categoría
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	100%	94%
		1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100%	
		1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	75%	
		1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100%	
2	Información de interés	2.1	Datos abiertos	0%	78%
		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	100%	
		2.3	Convocatorias	0%	
		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%	81%
		3.2	Funciones y deberes	100%	
		3.3	Procesos y procedimientos	100%	
		3.4	Organigrama	100%	
		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	50%	
		3.6	Directorio de entidades	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	100%	
		3.8	Ofertas de empleo	0%	
4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	86%	95%
		4.2	Normatividad del orden territorial	100%	
		4.3	Otros sujetos obligados	100%	
5	Presupuesto (Información Financiera)	5.1	Presupuesto general asignado	100%	72%
		5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	66%	
		5.3	Estados financieros	50%	
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	100%	67%
		6.2	Plan de gasto público	100%	
		6.3	Programas y proyectos en ejecución	0%	
		6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100%	
		6.5	Participación en la formulación de políticas	0%	
		6.6	Informes de empalme	100%	
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría	80%	49%
		7.2	Reportes de control interno	0%	
		7.3	Planes de Mejoramiento	0%	
		7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	33%	
		7.5	Información para población vulnerable:	100%	
		7.6	Defensa judicial	80%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



8	Contratación	8.1	Publicación de la información contractual	100%	63%
		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	50%	
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	100%	100%
10	Instrumentos de gestión de información pública	10.1	Información mínima	100%	60%
		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	0%	
		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 PQRS	100%	
				TOTAL AVANCE	76%

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

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupción 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%	Cambios en el cronograma	Enero 2019 / Marzo 2019
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
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	N/A	N/A

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.

La OQRAC bajo la Resolución 032 de 2018 donde es designada como la secretaria logística del Comité de Rendición de Cuentas, realizo la Resolución 108 de 2019 posteriormente aprobada por el Rector Dr. Ricardo García Duarte "Por medio de la cual se modifica el artículo 8° de la Resolución 032 del 2018 del Reglamento para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019 en la Universidad Francisco José de Caldas" donde es



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



modificada la fecha de la celebración de la Audiencia para el 24 de abril a las 9:00 am, fecha que posteriormente es modificada al 30 de abril en la Aduanilla de Paiba a las 9:00 am de acuerdo a la Resolución 132 de 2019 “Por medio de la cual se modifica el artículo 1° de la Resolución Nro. 108 del 2019, modificatoria de la Resolución Nro. 032 del 2018 Reglamento para el desarrollo de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en la Universidad Francisco José de Caldas” por inconvenientes con la disponibilidad de espacio físico.

La OQRAC cito a comité logístico el 28 de marzo a las 10:00 am donde participo Secretaria General, Oficina Asesora de Planeación y Control, Emisora LAUD, RITA, Foro CSU, Publicaciones y Red de Datos UDNET donde se definió; la metodología y los canales de divulgación, formato de preguntas, encuesta de percepción, imagen para impresión y publicación en los distintos canales y cuña radial de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018.

Metodología y canales de divulgación:

- Publicación de la imagen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en la página web de la Universidad Francisco José de Caldas en la sección de noticias.
- Publicación de la imagen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en cada página web de las facultades
- Publicación de la imagen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en los televisores en cada facultad.
- Colgar afiches de la de la imagen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en cada facultad.
- Publicación de la información de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en todos los computadores administrativos por medio de
- Publicación de la imagen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en los fondos de pantalla de cada computador de la institución
- Video de invitación por parte del Rector Dr. Ricardo García Duarte
- Invitación mediante el programa “Punto de Vista”.
- Trasmisión en vivo de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en el programa “Punto de Vista”
- Trasmisión en vivo vía streaming de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 en cada uno de los auditorios de las facultades de la Institución
- Diseño de invitaciones físicas a entes externos
- Socialización durante un día en cada facultad de la Institución, por medio de material publicitario e invitación presencial, informando a la comunidad universitaria el lugar, fecha y hora de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018.

Encuesta de percepción

Formato de preguntas



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Encuesta de percepción
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2018

1. ¿Considera que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas desarrolló una estrategia de comunicación para la participación en el proceso de Rendición de cuentas?
Si ____ No ____

2. ¿Cómo se comunicó de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018?
Sensibilización en facultades ____ Afiches, volantes, stickers ____ Carta radial ____
Página Web Institucional ____ Correo electrónico ____ Otros ____

3. ¿Consulta con antelación a la Rendición de Cuentas el Informe de Gestión 2018, publicado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas?
Si ____ No ____

4. Considera que el Informe de la Rendición de Cuentas 2018 fue:
Claro ____ Confiable ____ Completo ____ De fácil acceso ____
No ____ No ____ No ____ No ____

5. ¿A qué organización o grupo de interés pertenece?

Institución	Universidad Pública	¿Sí? ____
Facultad	Facultad Pública	¿Sí? ____
Administración	Departamento de	¿Sí? ____
Organización	Unidad	¿Sí? ____
Comunidad	Comunidad	¿Sí? ____
Organización no universitaria	Otro	____

6. Teniendo en cuenta la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018, ¿Cómo calificó los siguientes aspectos?

	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
Claridad del lenguaje utilizado para presentar los temas				
Conveniencia del lugar donde se realizó el evento				
Aspectos logísticos y ambientales				
Tiempo destinado para la interacción de los asistentes				
Métodos audiovisuales utilizados (Videos, presentaciones)				

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Facultad de Ingeniería de Sistemas

Nombre: _____ Correo Electrónico Institucional: _____

1. La pregunta la dirige a:

Dirigido a: Dirección de Investigación, Gestión de Apoyo a la Misión, Transparencia,

Gestión Académica: Investigación, Extensión y Proyección Social, Gestión de Recursos,

Los datos aquí suministrados serán utilizados únicamente para dar respuesta a su pregunta.
Gracias por participar en la Rendición de Cuentas 2018

Imagen para impresión y publicación en los distintos canales



Objetivo 42.9:

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

Actividad:

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

Objetivo con fecha de cumplimiento en el tercer trimestre de 2019 (ver Informe de Gestión Trimestre III 2019).

De acuerdo al plan de acción realizado para el año 2019, el cumplimiento de este objetivo fue programado para el tercer trimestre, sin embargo en el primer trimestre la OQRAC adelantó el proceso de solicitud de necesidad de espacios físicos por medio de oficio OQRAC 025 a la División de Recursos Físicos y Oficina Asesora de Planeación y



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Control con el fin de no solo gestionar administrativamente los puntos de atención de la Facultad del Medio Ambiente y Facultad de Artes-ASAB sino lograr la aprobación y ubicación de los puntos de atención en estas facultades para la fecha propuesta del tercer trimestre, con el fin de brindar atención a la comunidad universitaria en todas las facultades y sedes de la Universidad Francisco José de Caldas en cumpliendo del artículo 33 de la Resolución 551 de 2012.

Acciones ciudadanas por punto de atención:

Tabla 16:

Acciones ciudadanas por punto de atención.

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Sede Administrativa	99	106	106	311	18,09%
Sede Bosa Porvenir	0	121	163	284	16,52%
Facultad Tecnológica	0	114	157	271	15,76%
SuperCade CAD	0	8	205	213	12,39%
Ferias de Servicio	0	37	127	164	9,54%
Facultad de Ciencias y Educación	0	157	1	158	9,19%
Otras entidades (traslados, web)	19	44	54	117	6,81%
Feria Universitaria	0	1	97	98	5,70%
SuperCade Suba	0	2	79	81	4,71%
Eventos	0	22	0	22	1,28%
Total	118	612	989	1719	100%

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

El punto de atención que más registro peticiones en el primer (I) trimestre de 2019 fue la sede administrativa puesto que este punto mantuvo la atención al ciudadano de forma presencial y telefónica desde el 2 de enero hasta el 31 de marzo mientras que, en los demás puntos de atención, por demoras en contratación en el mes de enero no hubo atención al ciudadano en ningún horario. En segundo y tercer lugar los puntos de atención que mayor registro peticiones fueron la Sede Bosa Porvenir y la Facultad Tecnológica quienes gestionaron en los dos puntos seiscientos cincuenta y cinco (655) peticiones con el 32,28% de participación, por medio de los cuales nos acercamos a la ciudadanía divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad, resolviendo inquietudes a estudiantes de educación media o superior y ciudadanos en general, donde se brinda información a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios (OPA'S) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



regularmente a los puntos Red CADE y ferias de servicio CADE Móvil, administrados a través de la Secretaría de Servicio a la Ciudadanía.



Conclusiones y Recomendaciones

- Tratándose de la oportunidad de la gestión podemos concluir que las acciones ciudadanas se gestionaron en un tiempo promedio de seis (6) días y veinte tres (23) horas, dando como resultado un indicador de gestión del 114% en cumplimiento en la meta de disminuir el tiempo de respuesta a ocho (8) días hábiles, una meta menor propuesta respecto al plazo de términos de ley.
- Se recomienda dar buen uso a cada uno de los diagnósticos de estado de situación realizados durante el primer trimestre de 2019 como lo fueron “matriz de cumplimiento de Ley 1472 de 2014” y “Dependencias pendientes por creación en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” con el fin de avanzar en la actualización de los puntos críticos y generar para el segundo trimestre un cumplimiento del 100% en los indicadores de gestión en relación a dichas actividades.
- Se recomienda para el siguiente periodo realizar las acciones de mejora en las unidades académicas recomendadas en el informe de percepción de servicio, evidenciadas en la encuesta de percepción virtual y atender a los comentarios que la comunidad universitaria informo acerca de la prestación del servicio en estas dependencias, además de realizar constantemente los controles y acciones de mejora de acuerdo al “informe de estado de peticiones” realizado mensualmente con corte al día 20, con el fin de minimizar las peticiones en estado “pendiente” o “vencido” al cierre de cada mes y de esta forma cumplir con los atributos y términos de la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda ubicar la encuesta de percepción virtual en la página inicial de la página web institucional, con el objetivo de ofrecer una mayor visibilidad y acceso por parte de los visitantes de la página y de esta forma abarcar un mayor número de encuestas evaluadas, esto debido al análisis del informe de percepción del servicio donde se evidencia que por medio de esta encuesta el usuario es altamente crítico y puntual sobre el servicio que la institución le brindo en un caso específico.
- Se recomienda para el próximo periodo aumentar los acercamientos a la ciudadanía con el fin de dar cumplimiento la meta propuesta de brindar información de la institución y su oferta académica a mil (1000) ciudadanos mensualmente para lo cual en este periodo solo se alcanzó el 51,7% de cumplimiento dejando el cuadro de control de indicadores en este indicador como “no logrado”.
- Se recomienda dar cumplimiento a la citación y celebración de sesiones del Comité de Seguimiento a Índices de Transparencia y Acceso a la Información, con el fin de cumplir con el indicador propuesto en el plan de acción en esta actividad y dar así cumplimiento al artículo 4° de la Resolución 026 de 2016, la cual ordena citar a sesión dos veces por mes.



ANEXOS

Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil

Transv. 127 con calle 139, Alameda, La Toscana, Suba



Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias Universitarias

Cra 2 a bis no 91 c - 35 sur, Salón comunal barrios los comuneros - localidad Usme



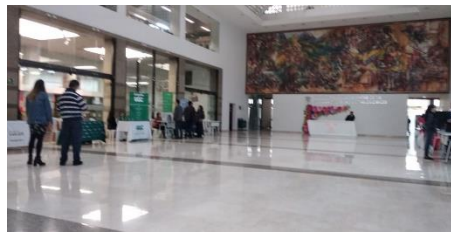
Cra 5 No. 30 - 45, Colegio Florentino Gonzales



Cra 7 No. 24 - 01 SUR, Colegio 20 de julio



Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones



Anexo 3. Soporte fotográfico de Eventos

CAI vista hermosa, Evento cabildo abierto

