



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

Informe de Gestión

Primer Trimestre 2020

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

ingeniería "Sabio Caldas" 40-62

UNI

Bogotá D.C., abril de 2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión - Primer Trimestre

2020

Abril 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
LINEAMIENTO 5:	6
META 35:	6
Estrategia 5.2:	6
META 37:	11
Estrategia 5.6:	11
Estrategia 5.9.	18
META 41:	28
Estrategia 5.12.	28
META 42:	30
Estrategia 5.13:	30
REGISTRO FOTOGRÁFICO	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33



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 2020.

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 2020.



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 2020, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.

LINEAMIENTO 5:

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

META 35:

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

Estrategia 5.2:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Enero 2020 - Marzo 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
5.2	35.1 Unificar y validar permanentemente la	100%	Consolidar, verificar y	(Directorio telefónico + PWI	1+3+3 -----	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



<p>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.</p>		<p>mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios -GTyS-</p>	<p>+ Guía de Tramites) * 100</p>	<p>=1*100 7</p>	
<p>35.2 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</p>	<p>100%</p>	<p>Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.</p>	<p>(# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100</p>	<p>1 --=1*100= 1</p>	<p>100%</p>
	<p>100%</p>	<p>Participar en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.</p>	<p>Porcentaje de participación en ferias y eventos = (# de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos + # de solicitudes aprobadas de participación a colegios, entidades y otros eventos) * 100</p>	<p>1 — =0,20 *100 5</p>	<p>20%</p>



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		100%		Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (# de ciudadanos que participaron en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos en el periodo/# de ciudadanos que participaron en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos en el periodo en la vigencia anterior) * 100	
				69 ---- = 0,24 *100 264	24%

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:

35.1.1 Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios -GTyS-

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 primer trimestre del año 2020 se realizaron conforme a las necesidades de la Universidad y de la Ley de Transparencia 1712 de 2014. En la página web de la OQRAC se actualizaron los informes mensuales de gestión de correspondientes a enero, febrero y marzo, en el link, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>, el registro fotográfico de las ferias de servicios, universitarias y eventos donde participo la OQRAC en el periodo <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/eventos1>, las actualizaciones correspondientes a imagen y disposición de información y el presente informe a disposición de los ciudadanos. Labor que garantiza que la información sea clara y veraz al ciudadano.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 1.
Actualizaciones página web

ANTES	DESPUES	FECHA
		27/03/2020

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

- **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 primer trimestre se realizó la actualización de una unidad académico - administrativa.

- **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 durante los primeros 10 días hábiles de enero, febrero y marzo, así mismo se remitieron sus respectivos certificados de confiabilidad a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Objetivo 35.2:

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

Actividad:

35.2.1 Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.

Durante el primer trimestre se realizó la actualización del Folleto de Atención al Ciudadano en el cual se



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



expone las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y de la importancia del Defensor del Ciudadano para el estudiantado, así mismo se modificó, la imagen y disposición de los espacios en dicha propuesta, la cual se pondrá a disposición para aprobación en el siguiente trimestre.

35.2.2 Participar en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.

Durante el primer Trimestre de la Vigencia solo fue posible participar en una (1) feria de Servicios SuperCADE Móvil, debido a que cuatro (4) ferias a las cuales habíamos sido invitados, fueron aplazadas en tanto que el 6 de marzo fue descubierto el primer caso de Covid – 19 en el país, y como medida preventiva se imposibilitaron las aglomeraciones de personas en diversos escenarios debido a la Emergencia Sanitaria por Covid – 19 en el país y sus respectivas medidas de aislamiento y distanciamiento social.

Aunado a lo anterior, el inicio de la vigencia para todas las entidades es de planeación de actividades por lo cual en los meses de enero y febrero no se presentaron invitaciones por parte de otras entidades ni por parte de colegios toda vez que inicia el periodo académico y se proyecta la programación de la vigencia.

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 2020 en una (1) Feria de Servicio SuperCADE Móvil, desarrollada en el horario de 9:00 am a 4:00 pm en la Localidad de Suba.

Tabla 2:

Ferias de servicios SuperCADE Móvil.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	Jueves 27, viernes 28 y sábado 29 de Febrero	Transversal 127 con Calle 139	Localidad de Suba Alameda La Toscana	Si	69
2	Jueves 12, viernes 13, y sábado 14 de Marzo	Carrera 38 con Calle 10	Localidad de Puente Aranda, Bahía parqueaderos	No	0

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 la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de admisión, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano durante el primer trimestre no logro participar



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



en ninguna de las ferias universitarias a la cual fue invitada.

Tabla 3:
Ferias universitarias.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	29 de Marzo	Localidad de Bosa	Colegio Claretiano de la	No	0
2	26 de Marzo	Cra. 13 Nro. 32-76 Cuarto piso	Ministerio de Salud y Protección Social - Bogotá	No	0
3	13 de Marzo		Ministerio de la Información y las Comunicaciones	No	0

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

META 37:

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

Estrategia 5.6:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Enero 2020 - Marzo 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto / Meta	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
5.6	Atender, recepcionar y registrar en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Alcaldía Mayor de	100%	Brindar atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos de atención de la OQRAC a la comunidad universitaria y ciudadanía en general acerca de los trámites y	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la información por canales presenciales y telefónicos (se	$\frac{293+840+179}{1312+43}$	97%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, 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.	servicios de la institución.	exceptúan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en el trimestre/ # de solicitudes de información respondidas de manera inmediata + acciones ciudadanas recibidas en el trimestre (SDQS))* 100		
	Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	(# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/ # de acciones ciudadanas recibidas) * 100	$\frac{12+16+24}{50+56+73} = 0,29$	29%
	Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención			
100%	Generar informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes y aplicar mecanismos de control a las Unidades Académico - Administrativas, con el fin de cumplir los atributos y términos de ley 1755 de 2015.	(# de informe generados / 12) *100	$\frac{3}{12} = 0,25 * 100$	25%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		100%	Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás detalladas en el Informe con corte a 20 de cada mes peticiones pendientes y vencidas	*Porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20 = (# seguimientos a acciones ciudadanas / # de acciones ciudadanas relacionadas en el Informe de estado de acciones con corte a 20 de cada mes) *100 * Porcentaje de seguimientos efectivos a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20 = (# acciones ciudadanas cerradas a las cuales se realizó seguimiento/ # seguimientos realizados) *100	31 ---=0,44*100 70	44%
		100%	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	(# 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	35 ---=1*100 35	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 37.1:

Atender, recepcionar y registrar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, 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:

37.1.1 Brindar atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos de atención de la OQRAC a la comunidad universitaria y ciudadanía en general acerca de los trámites y servicios de la institución.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 551 de 2012 Artículo 33, se le encargaron las funciones del Numeral 3: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 4: “Responder los requerimientos de los ciudadanos, relacionados con la prestación del servicio de la Entidad, de manera personal o telefónica (...), o cuando el ciudadano acuda a través de los mecanismos disponibles.”, por lo cual en el primer Trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 97% del total de solicitudes de acceso a la información allegadas, y el 3% de solicitudes de acceso a la información allegadas a la Institución debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo la Tipología de Solicitud de acceso a la Información, la cual cuenta con 10 días hábiles para gestionarse debidamente de acuerdo a los Términos de Ley 1755 de 2015; sin embargo, durante el mes de enero no fue posible atender debidamente a la ciudadanía en tanto que la contratación del personal necesario para satisfacer dicha demanda obtuvo retrasos en este primer mes del año.

Tabla 4.
Solicitudes de Acceso a la Información

Atención	Canal	Mes			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
Inmediata	Correo	0	108	71	179
	Chat	0	376	464	840
	Presencial Telefónico	- 0	118	175	293
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	7	12	24	43
Total		7	614	734	1355

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



Tabla 5:
Atenciones por punto de Atención Presencial - Telefónico:

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Super CADE CAD	0	59	95	154	53%
Super CADE Suba	0	58	55	113	39%
Sede Administrativa/Facultad Ingeniería	0	1	14	15	5%
Sede Bosa Porvenir	0	0	11	11	4%
Facultad Ciencias y Educación	0	0	0	0	0%
Facultad Tecnológica	0	0	0	0	0%
Total	0	118	175	293	100%

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

La OQRAC cuenta con seis (6) Puntos de Atención, Super CADE CAD, Super CADE Suba, Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica. Durante el mes de enero no se presente atención presencial en ningún punto, toda vez que no se contaba con la contratación necesaria, a partir de febrero se desarrolló la atención en completa normalidad a excepción de los puntos de la Facultad de Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica en tanto que no se logró adelantar la contratación durante estos meses para tales puntos de atención.

El punto de atención que mayor impacto generó en la ciudadanía fue el Super Cade CAD, el cual generó el 53% de participación en el total de atenciones, seguido por el Super Cade Suba con el 39% de participación, 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, es menester resaltar que en este último punto de atención falta oficializar algunas atenciones a ciudadanos debido a que algunas de las planillas de atención físicas quedaron en los escritorios de los Cades, el 20 de marzo día e inicio de las medidas de aislamiento preventivo decretadas por la Alcaldía del Distrito y posteriormente el Gobierno Nacional.

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 doscientos sesenta y siete (267) ciudadanos.

- 37.1.2 Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.
- 37.1.3 Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 6:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	7	12	24	43	24,02%
Derecho de Petición de Interés Particular	14	16	21	51	28,49%
Reclamo	7	5	8	20	11,17%
Queja	1	9	5	15	8,38%
Consulta	3	3		6	3,35%
Derecho de Petición de Interés General	12	5	7	24	13,41%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	4	4	12	6,70%
Solicitud de Copia	2	2	2	6	3,35%
Sugerencia	0	0	2	2	1,12%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	50	56	73	179	100,00%

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

En el primer trimestre del 2020 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de ciento setenta y nueve (179) acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular obtuvo la mayor participación con el 28,49%, seguido por las solicitudes de Acceso a la Información con el 24,02%, durante el periodo se lograron cerrar oportunamente cincuenta y dos (52) acciones ciudadanas lo correspondiente al 29% del total de acciones ciudadanas allegadas.

Se analizaron 179 acciones ciudadanas registradas- recibidas y asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015, verificando dicho proceso por medio del seguimiento que la OQRAC realiza como cumplimiento de sus funciones.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Tabla 7:

Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Ley 1755 Art.14	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Total
Consulta	30		11	25,3	18,2
Denuncia por Actos de Corrupción	15		16,2	12,4	14,3
Derecho de Petición de Interés General	15	15,6	20,2	8,5	14,8



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Derecho de Petición de Interés particular	15	13,8	14,5	12	13,4
Queja	15		27,3	9,2	18,3
Reclamo	15	11,7	14,3	10,5	12,2
Solicitud de Acceso a la Información	15	6,6	5,5	7,8	6,6
Copia	10	1	13,8	11	8,6
Sugerencia	15			13	13,0
Promedio Total		9,7	17	10	12,2

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 en los meses de enero y marzo, sin embargo en el mes de febrero el promedio de gestión se extralimito por dos (2) días, dejando así un tiempo promedio total de respuesta de doce (12) días y cuatro (4,8) horas, lo que arroja como resultado un cumplimiento en promedio de los Términos de Ley del 81,3%.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con seis (6) días y Catorce (14) 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 si es posible brindar respuesta dentro de las competencias se brinda oportunamente a los ciudadanos.

Las tipologías de “Queja”, “Consulta” sobrepasaron en tres (3) días y ocho (8) horas los términos de Ley, esto pudo deberse a que algunas situaciones debieron 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.

37.1.4 Generar informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes y aplicar mecanismos de control a las Unidades Académico - Administrativas, con el fin de cumplir los atributos y términos de ley 1755 de 2015.

Con el fin de realizar un seguimiento puntual a la totalidad de las acciones ciudadanas activas mensualmente se propuso realizar un informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes, de esta forma se realiza un diagnostico general del estado de cada acción ciudadana en cuanto a cumplimiento de términos de ley, dependencia competente y calidad de respuestas brindadas, una vez obtenido este reporte se procede a realizar el seguimiento vía telefónica, correo electrónico, presencial o a través de cartas pre y post requiriendo a las dependencias asignadas a responder de acuerdo a los atributos de servicio al ciudadano y términos de Ley.

Durante el periodo se presentaron tres (3) informes con corte a 20 de enero, febrero y marzo, los cuales fueron puestos en conocimiento del área jurídica de la Oficina para su respectivo seguimiento.

37.1.5 Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás detalladas en el Informe con corte a 20 de cada mes peticiones pendientes y vencidas.

La OQRAC con el objetivo de cumplir con los atributos en las respuesta de las peticiones a cada ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al 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.

A partir de los informes de estado de situación de peticiones, el área jurídica realizó durante el periodo treinta y un (31) seguimientos de forma telefónica, presencial, correo electrónico o carta pre y post vencimiento, de la siguiente manera: en el mes de Enero no se realizaron seguimientos a peticiones en cuanto no se contaba con el personal para dicha actividad, en el mes de Febrero del día 18 al 28 de febrero se realizó seguimiento a 10 peticiones, 6 vencidas y 4 por vencer y finalmente en el mes de Marzo se realizó seguimiento a 21 peticiones en total en el cual se encontraban 6 vencidas y 15 por vencer, dichos seguimientos se registraron en el Formato SC-PR-004-FR-012, Registro de Seguimiento Radicados en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. las acciones ciudadanas que presentaron en el Informe de estado de vencidas o próximas a vencer fueron un total de setenta (70) acciones ciudadanas durante el periodo, por lo cual el porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas fue de 44%, una de las situaciones que desfavoreció el cumplimiento de la meta fueron las medidas de aislamiento preventivo por Emergencia Sanitaria por Covid - 19 tomadas por el Gobierno Nacional desde el 20 de marzo, ya que la comunicación con algunas de las dependencias se dificultó, ya que únicamente se contó con el correo electrónico como medio de comunicación.

37.1.6 Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma “Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” a la comunidad universitaria.

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 treinta y cinco (35) 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, los registros de dichos soportes se reflejaron en el formato físico SC-PR-002-FR-003, Registro de Soporte a Usuarios Funcionarios de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Tabla 8:

Soportes realizados a la Institución.

Pendiente por especificar, soportes físicos están ubicados en la OQRAC por lo cual debido a la situación de emergencia sanitaria es poco factible acceder a estos.

Estrategia 5.9.

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 37.2:

Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Enero 2020 - Marzo 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
5.9	Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	100%	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.	Avance de Informes publicados y entregados a entes competentes = (# de informes entregados a la fecha por la OQRAC / # de informes programados totales año 2019)*100	$7 \div 29 = 0,241 * 100$	24,10%
		100%	*Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te	Porcentaje de gestión de mejora a peticiones reiterativas=(# de Acciones de mejora de la OQRAC a dependencias con peticiones	$0 \div 2 = 0 * 100$	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	reiterativas durante el periodo/ # de casos de interposición de peticiones reiterativas)*100		
	100%	*Realizar acciones de mejora de acuerdo al informe mensual de análisis de encuestas de percepción, con el fin de aumentar constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios.	Porcentaje de atención a observaciones realizadas a través de encuestas de percepción virtual=(# de acciones de mejora realizadas/ # de puntos críticos del servicio hallados)*100	0 --- = 0 9	0%
	100%	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".	(# de atenciones jurídicas realizadas/ # de atenciones jurídicas solicitadas en el periodo)*100	2 --- = 1 * 100 2	100%
	100%	*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.	Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano = (número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de	390 ---- = 0,95 * 100 410	95%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			encuestas evaluadas) * 100		
	100%	Analizar encuestas virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados.	Porcentaje de análisis de encuestas de percepción al servicio=(# de puntos críticos del servicio hallados/# de encuestas virtuales y físicas recibidas)*100	9 --- 73	12%

Actividades:

37.2.1 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.

La OQRAC logro acumular el 24,10% de cumplimiento durante el primer trimestre de 2020 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2020, los cuales fueron publicados 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/66259/1012df85-78fb-48f6-bb11-e3f3ec9dc8e7>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/35087d75-de8a-41a7-902d-3782646c2c0a>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/ad0fc727-750a-4fd7-aeb7-16de09799f6c>

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2020 los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al primer trimestre del año 2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general y para cumplimiento de la Resolución 551 de 2012, Artículo 33, Numeral 5, en la página web de la OQRAC.

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

Para un total de siete (7) informes entregados en el primer trimestre de la vigencia 2020 a la Institución, Entidades Distritales y de público conocimiento para los ciudadanos.

37.2.2 Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.

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 busca realizar acciones de mejora en las dependencias pertinentes según el análisis de las peticiones registradas en la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran

Durante los meses de febrero y marzo se realizó el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía y allegadas a la OQRAC como fue descrito en anteriormente, en este ejercicio de seguimiento se realizó una consolidación de temas reiterativos y dependencias asignadas de mayor frecuencia encontrando así que la Oficina Asesora Jurídica obtuvo peticiones reiterativas en temas de calidad de servicio y la División de Recursos Humanos obtuvo un alto número de peticiones con incumplimiento de términos, por lo cual estas dos dependencias fueron susceptibles de acciones de mejora.

Debido a que en el mes de Enero y mitad del mes de Febrero no se contaba con la contratación de la persona idónea para realizar dicha actividad no se llevaron a cabo las acciones de mejora correspondientes a los primeros dos meses del año. En el mes de marzo no fue posible realizar las acciones de mejora con la División de Recursos Humanos ni la Oficina Asesora Jurídica, en cuanto estas deben hacerse en presencia de los jefes de cada dependencia y debido a las medidas adoptadas de aislamiento preventivo por emergencia sanitaria Covid - 19 decretadas por el Gobierno Nacional desde el día 20 de marzo no fue posible realizarlas. (Tomado del Informe de Peticiones reiterativas y Monitoreo Plan de Acción Trimestre I).

37.2.3 Realizar acciones de mejora de acuerdo al informe mensual de análisis de encuestas de percepción, con el fin de aumentar constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios.

37.2.6 Analizar encuestas virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados.

Durante el primer Trimestre se aplicaron 50 encuestas de percepción de atención al ciudadano de forma física en la Facultad de Ingeniería, las cuales fueron debidamente cargadas de forma virtual y otras 23 encuestas fueron diligenciadas por la ciudadanía directamente a través del link, <http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php/19856?lang=es> una vez consolidadas las setenta y tres encuestas de percepción se realizó el análisis de las cincuenta (59) observaciones realizadas, hallando



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



nueve (9) puntos críticos reiterativos que comunico la comunidad encuestada, con el fin de sintetizar las dependencias susceptibles de Acciones de Mejora, encontrado así que las unidades académico – administrativas de: Sección de Biblioteca obtuvo veinte dos (22) observaciones de inconformidad en el servicio encontrado como común denominador tres (3) puntos críticos, Centro de Bienestar Universitario, diecisiete (17) observaciones de inconformidad con tres (3) puntos críticos, Laboratorios, trece (13) observaciones con dos (2) puntos críticos en común, Proyecto Curricular de Ingeniería Catastral y Geodesia dieciocho (18) observaciones de inconformidad con un (1) punto crítico reiterativo y Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dos (2) observaciones de inconformidad referente a un (1) punto crítico.

Teniendo en cuenta los puntos críticos que se evidenciaron por medio de las encuestas de percepción, es importante realizar las acciones de mejora correspondientes con cada dependencia para así poder brindar un mejor servicio a estudiantes, docentes, funcionarios y contratistas.

Debido a la emergencia sanitaria por Covid 19 y a las medidas de aislamiento preventivo decretadas por el Gobierno Nacional desde el día 20 de marzo del año en curso, no fue posible durante el primer trimestre de 2020, ejecutar las acciones de mejora correspondientes a las diferentes dependencias que se relacionan en el informe, dado que para llevarlas a cabo, es necesario contar con la presencia del jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y el Jefe de cada dependencia susceptible de acción de mejora. (Tomado del informe de propuesta de acciones de mejora respecto a encuestas de percepción del servicio virtual y Monitoreo Plan de Acción Trimestre I).

Teniendo en cuenta el análisis de las encuestas de percepción del servicio virtual, se claramente se logró 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.

37.2.4 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".

La orientación jurídica y asesoría por parte de la OQRAC a la comunidad universitaria y ciudadanía es una labor que debe ejercerse con gran responsabilidad, esmero y disponibilidad total durante el horario de atención, sin embargo algunos retrasos en la contratación no permitieron de esta disponibilidad durante los meses de enero y mitad de febrero; sin embargo, a partir del 18 de febrero se logró brindar este servicio de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en el cual hasta el 20 de marzo se acercaron dos (2) estudiantes, los cuales presentaban dudas de como interponer una queja hacia algunas áreas de la Institución.

37.2.5 Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.

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 de forma numérica con calificación de 1 a 5 siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Para el primer trimestre de 2020 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 9:

Percepción del servicio brindado.

Percepción del Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
5	0	132	157	289	92,33%
4	0	6	17	23	7,35%
3	0	0	1	1	0,32%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	0	138	175	313	100%
Promedio total percepción	0	4,96	4,89	4,92	

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

La Tabla 10,, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 92,33%, seguido de la calificación (4) con el 7,35%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,68%**, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma presencial y telefónica obtuvo un puntaje de 4,92/5, 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 primer trimestre 2020 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 primer trimestre se logró el diligenciamiento de sesenta y tres (73) encuestas virtuales.

En la siguiente tabla (Tabla 11), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en



promedio del 75%, sin embargo este porcentaje de satisfacción se vio afectado por la atención brindada en temas como: disponibilidad de espacios físicos, calidad de los servicios de bienestar, atención de la sección de biblioteca, respuesta a tramites de algunos proyectos curriculares, los cuales obtuvieron calificaciones poco satisfactorias, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales fueron analizados en la actividad 37.2.4 para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC

*Tabla 10:
Percepción Virtual:*

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	24	23	17	21	27	19	21
Bueno	32	41	35	33	38	26	28
Regular	15	7	15	17	8	15	19
Malo	2	2	6	2	0	13	5
Total	73	73	73	73	73	73	73
# Percepciones Satisfactorias	56	64	52	54	65	45	49
% Percepción Satisfactoria	77%	88%	71%	74%	89%	62%	67%
% Prom Percepción Satisfactoria				75%			

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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



De las ochocientos cuarenta (840) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el primer trimestre del 2020, solo veinte tres (23) usuarios, equivalente al 2,85% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 93%, donde veinte tres (23) de veinte cuatro (24) encuestas, calificaron como excelente, puntual y eficiente el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto oportuno, claro y amabilidad del moderador, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,55/5 y calidad de la respuesta 4,55/5.

Tabla 11:
Percepción Chat Institucional:

PERCEPCIONES PRIMER TRIMESTRE 2020 - CHAT.

Fecha	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
03/02/2020	Bueno	Bueno	4	4
03/02/2020	Completo	Excelente atención	5	5
03/02/2020	Excelente atención	Muy buena atención	5	5
04/02/2020	Respondió puntualmente mis dudas	Buena atención	5	4
11/02/2020	.	.	5	5
12/02/2020	Maneja de forma hábil y eficaz la información	Se posiciona bien al momento de tratar el tema dando información verídica y sustentable	5	5
19/02/2020	Excelente	Gracias	5	5
21/02/2020	.	Muy buen servicio	5	5
27/02/2020	Total conocimiento en el momento de dar respuesta a mi inquietud	Buen trabajo, viva el paro nacional	5	5
27/02/2020	Ninguno	No son muy rápido contestando las inquietudes	1	2
04/03/2020	Me brindo la información que necesito, y la espera no fue muy larga	Podrían ser un poco más claros y exactos en la información, pero fue muy útil.	5	5
04/03/2020	La persona con la que me comuniqué tenía conocimiento	Muy buena la información brindada.	5	5
06/03/2020	Excelente	No	5	5
06/03/2020	Fueron claros y amables	Fueron claros y amables	5	5
09/03/2020	Bueno	Soluciono mis dudas rápidamente	5	5
12/03/2020	Bueno	Buen servicio	5	5
17/03/2020	Excelente	Excelente	5	5
18/03/2020	Excelente	Bueno	5	5
20/03/2020	Excelente	Gracias	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



20/03/2020	Quedo atenta a respuestas, conociendo la situación y esperando se agilicen los procesos	Me parece excelente que, por este medio, podamos solucionar nuestras dudas y conocer la situación de la universidad, por otro lado, las respuestas son eficientes, con una atención adecuada.	5	4
26/03/2020	Eficiente	Gracias	5	5
26/03/2020	El necesario	Respondió todas mis dudas	5	5
26/03/2020	No el suficiente debido a la situación	Bien	5	5
30/03/2020	El necesario	Me respondió todas mis dudas	5	5
Porcentaje cualitativo	23 / 24	23 / 24	4,55	4,55
Equivalente porcentual	96%	96%	91%	91%
Percepción general		93%		
Encuestas satisfactorias en promedio		22,41		

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, Superadas y feria de servicio fue satisfactoria con un porcentaje de 99,7%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 2,85% encuestada tuvo una satisfacción del 93%, 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 75,3% con un nivel satisfactorio, sin embargo en promedio en cincuenta y cinco (55) ocasiones de las setenta y tres (73) 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 95% como se puede notar en la siguiente tabla.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



*Tabla 12
Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial telefónica	- 313	312	99,7%
Chat	24	22,4	93,3%
Virtual	73	55	75,3%
Total	410	389,4	95%

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

META 41:

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

Estrategia 5.12.

Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Enero 2020 - Marzo 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto / Meta		Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
5.12	Cumplir permanentemente con la actualización, seguimiento y ejecución del Plan de Mejoramiento estipulado en el Modelo Integrado	100%	Realizar las actividades descritas en el plan de mejoramiento de la matriz de autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la Información MIPG de competencia de la OQRAC.	Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información	95%	95%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo a la competencia de la OQRAC.		Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG			
		Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.			
Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en los puntos de atención	1	Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía.	Caracterización de preguntas frecuentes = 1	1	1
	1	Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.	Protocolo de Atención al Ciudadano actualizado = 1	N/A	N/A

Objetivo 41.1.

Cumplir permanentemente con la actualización, seguimiento y ejecución del Plan de Mejoramiento estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo a la competencia de la OQRAC

Actividad:

- 41.1.1. Realizar las actividades descritas en el plan de mejoramiento de la matriz de autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la Información MIPG de competencia de la OQRAC.
- 41.1.2. Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG
- 41.1.3. Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Durante el primer Trimestre no se realizaron tareas que apoyaran la gestión y cumplimiento de estas actividades, debido a que este periodo fue utilizado para la creación y planeación del desarrollo de estas actividades durante el año 2020, sin embargo el Indicador de Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información tienen un cumplimiento del 95% en tanto la gestión realizada a corte de 2019. (Indicador acumulativo).



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 41.2.:

Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en los puntos de atención

Actividades:

41.2.1. Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía.

Durante el primer Trimestre de la vigencia en tanto que iniciaba el periodo, se ejercieron nuevas contrataciones en la Oficina, para lo cual fue necesario capacitar debidamente en cuanto a la información Institucional, para ello conjuntamente se realizó la actualización de la caracterización de las preguntas frecuentes, con el fin de brindar la información puntual, veraz y oportuna a la ciudadanía en las preguntas recurrentes que se han detectado en el formato de atenciones presenciales y telefónicas de la vigencia 2019.

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

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.

Estrategia 5.13:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Enero 2020 - Marzo 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto /	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5.13	Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la oferta académica de la Universidad	100%	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.	(puntos de atención aprobados / puntos de atención planeados a apertura por la OQRAC)*100	N/A	N/A
		100%	Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.	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
	Dar cumplimiento a las actividades de gestión establecidas por el DAFP en pro de minimizar los riesgos de corrupción	80%	Cumplir con las actividades programadas para el periodo del plan de mejoramiento del Modelo Integrado del MIPG en la matriz de "Servicio al Ciudadano" y las demás competentes por la OQRAC.	Valoración de cumplimiento MIPG	N/A	N/A

Objetivo 42.1:

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

Actividad:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Durante el primer trimestre no se gestionaron tareas que contribuyeran al cumplimiento de esta actividad.

42.1.2 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 fue invitada al Comité Técnico de Rendición de Cuentas 2019 desarrollado el 10 de febrero 2020, convocado por la Oficina Asesora de Planeación y Control en donde se dio a conocer el cronograma de actividades para el Desarrollo de la Rendición de Cuentas, allí se encomendó la tarea de realizar una propuesta para la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019 la cual fue enviada por la Oficina el 13 de febrero para evaluación y viabilidad de ejecución por parte de la OAPC.

Objetivo 42.2:

Dar cumplimiento a las actividades de gestión establecidas por el DAFP en pro de minimizar los riesgos de corrupción.

Actividad:

42.2.1 Durante el primer Trimestre no se realizaron tareas que apoyaran la gestión y cumplimiento de estas actividades, debido a que este periodo fue utilizado para la creación y planeación del desarrollo de estas actividades durante el año 2020.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

El Registro fotográfico de la feria de servicio a la cual se asistió, podrá visualizarse 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 concluye que, la demora administrativa en los procesos de contratación de principio de año, afecto elocuentemente el cumplimiento de los indicadores a cargo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- Se recomienda buscar alternativas de participación idóneas para acercarnos como Universidad a los estudiantes de colegios que se encuentran asistiendo virtualmente a sus clases, dictando Charlas Institucionales, con el fin de dar a conocer la información general de la Institución.
- Se sugiere, realizar las correspondientes acciones de mejora de acuerdo al análisis concerniente a las peticiones reiterativas y tomar las medidas preventivas y correctivas adecuadas para evitar repercutir en las mismas.
- Se deduce que las constantes fallas de conectividad del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha”, afecto significativamente el cumplimiento de los términos descritos en la Ley, teniendo en cuenta que las franjas horarias establecidas para el buen uso de la Plataforma, no eran suficientes para atender las acciones ciudadanas tramitas por la Entidad.
- Se recomienda ampliar los canales virtuales de atención al ciudadano, particularmente el horario del Chat Institucional para garantizar la atención correspondiente a la ciudadanía en la situación actual de aislamiento 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 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 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.