



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

Informe de Gestión

Segundo Trimestre 2019

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Julio de 2019



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión – Segundo Trimestre
2019**

Julio de 2019 – Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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

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

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

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

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

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Camilo Andrés Bustos Parra (E)

Elaboración y acopio de información:

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



Tabla de contenido

Introducción	3
Marco Legal	4
Normatividad Externa	4
Normatividad Interna	5
PLAN DE ACCIÓN	6
META 35:	6
META 37:	9
Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha – SDQS”	14
Acciones ciudadanas por tipología	15
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:	17
Ferias de Servicios:	18
Ferias universitarias:	19
Visitas a Facultades:	20
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:	21
Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:	22
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:	22
Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:	23
Encuesta de Percepción Chat Institucional:	27
Percepción general del servicio:	28
Acciones de Mejora:	29
META 41:	30
Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información:	31
META 42:	35
Acciones ciudadanas por punto de atención:	36
Conclusiones y Recomendaciones	38
Registro Fotográfico	39



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 segundo (II) 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					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Abril 2019 - Junio 2019
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II
35.1	Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información	Directorio telefónico	(# Dependencias actualizadas/ # Dependencias necesarias de actualización)* 0,25	5 ---- *0,25 5	96%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.	Portal Web Institucional	(Actualizaciones solicitadas / Actualizaciones realizadas) * 0,25	24 ----- * 0,25 = 0,25 24	
		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	(# subíndices de Transparencia actualizados / # subíndices de Transparencia) * 0,25	46 ---- * 0,25 = 0,21 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 + 0,21) * 100 = 96%	
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:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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:

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

Las actualizaciones realizadas en este segundo 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 informes mensuales de gestión de la Veeduría correspondientes a abril, mayo y junio, el acceso directo a la encuesta de percepción del servicio 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 segundo trimestre se realizaron tres (3) actualizaciones (Unidad de Investigación Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, Coordinación de laboratorios Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales) 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 01, 02 y 04 de abril, mayo y junio respectivamente, y los certificados de confiabilidad firmados y enviados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, además se realizó actualización de las fechas del proceso de admisiones para el periodo 2019 – III.

- **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, en el segundo trimestre del 2019 se logró adelantar esta actualización en cuarenta y seis (46) de cincuenta y cuatro (54) subíndices, de acuerdo a la información remitida por algunas dependencias donde se



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



incluyeron algunos campos para cumplir la directiva publicada por la Rectoría y la presente oficina (Circular 002 de 2015). 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.

Actividad:

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

Objetivo con fecha de cumplimiento en septiembre 2019 (ver Informe de Gestión Trimestre III 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					
Rangos :	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Abril 2019 - Junio 2019
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	21 ----- * 100 21	100%
		Dependencias registradas	(# Total dependencias registradas en " Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Total dependencias de la Universidad)*100.	137 ----- *100 143	95,8%
		Manual de uso de la plataforma "Bogotá Te Escucha-SDQS"	Manual de uso = 1	1	1
		Avance de Informes publicados y entregados a entes competente	(# de informes entregados a la fecha por la OQRAC / # de informes programados totales año 2019)*100	8 ----- *100 17	47%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Porcentaje de acercamiento al ciudadano	(# de acciones ciudadanas clasificadas en la tipología " solicitud de acceso a la información" en el periodo/ total de acciones ciudadanas planeadas por la OQRAC)*100	5272 ----- * 100 3000	175,7%
	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 2,42	330%
	Porcentaje de contribución al proyecto de gestión documental	(# de informes de datos enviados a Gestión Documental / # de informes de datos solicitados por Gestión Documental)*100	3 --- * 100 3	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	17 ----- * 100 25	68%
37.5	Porcentaje de satisfacción y percepción de servicio al ciudadano	(número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	3935 -----=0,98*100 3987	98,69%



		Porcentaje de disminución Acciones de mejora	100 - (# acciones de mejora realizadas en el periodo / # del promedio de acciones de mejora realizadas en el 2018 * 100)	$\frac{1}{3,75} * 100$	74%
37.6		Aprobación de la PPDSC	Aprobación de la PPDSC = 1	N/A	N/A
		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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



segundo 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 veintiún (21) 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	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Telefónico	2	8	3	13	61,90%
E-mail			6	6	28,57%
Presencial		1	1	2	9,52%
Escrito				0	0,00%
Total	2	9	10	21	100,00%

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

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

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

Es así como para el cumplimiento de este objetivo se debió realizar en el primer trimestre del periodo, un inventario de dependencias existentes en la Universidad, en el segundo trimestre se elaboró una depuración de las dependencias necesarias de creación de usuario encontrando que solo siete (7) dependencias requieren creación en "Bogotá Te Escucha", a lo cual se enviaron correos solicitando los datos de dependencia y usuario responsable a: Decanatura Facultades de Tecnología, Ciencias y Educación e Ingeniería para la coordinación de laboratorios, Comunicación Social y Periodismo, Archivística y Gestión de la Información Digital, SINTRAUD y Unidad de Extensión Ingeniería logrando la creación de la última dependencia con un indicador de cumplimiento del 95,8% debido a que las demás Unidades Académico – Administrativas no respondieron la solicitud a la fecha inclusive luego de reiterar por parte de la OQRAC

- 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).



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 47% de cumplimiento esperado para este periodo de la siguiente forma:

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

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documentos/66259/28f1c698-d6dc-4f4a-a71b-19107aee3ddf>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documentos/66259/71d382ed-7244-4836-b989-e2bec5060b0b>

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documentos/66259/7811b0f4-cfc7-4005-af45-ca36c564cc61>

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al segundo 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
Abril	1013	18,72%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Mayo	3250	60,06%
Junio	1148	21,22%
Total	5411	100,00%

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

En el segundo trimestre de la vigencia 2019 se recibieron un total de cinco mil cuatrocientos once (5411) acciones ciudadanas 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), con un cumplimiento del 175,7% para este objetivo.

Acciones ciudadanas por tipología

Tabla 3:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	970	3207	1095	5272	97,43%
Derecho de Petición de Interés Particular	24	16	16	56	1,03%
Reclamo	3	12	6	21	0,39%
Queja	5	11	8	24	0,44%
Consulta	4	1	18	23	0,43%
Derecho de Petición de Interés General	3	2	3	8	0,15%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1	1	4	0,07%
Solicitud de Copia	2	0	1	3	0,06%
Sugerencia	0	0	0	0	0,00%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	1013	3250	1148	5411	100,00%

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

Del total de cinco mil cuatrocientos once (5411) acciones ciudadanas recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2019, cinco mil doscientas setenta y dos (5272) acciones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 97,43%, registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

En el mes de mayo se registró la mayoría de acciones tipificadas en “Solicitudes de acceso a la información” debido a que en este mes la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) participo activamente en al menos ocho (8) ferias universitarias, una (1) feria de servicios y en la Feria Internacional del Libro de Bogotá Filbo en Corferias del 24 de abril al 6 de mayo, donde se registró en este último, mil ochocientos treinta (1830) solicitudes de acceso a la información.

Mientras que las acciones ciudadanas clasificadas en las nueve (9) tipologías restantes históricamente han tenido un menor porcentaje de participación, para este segundo semestre obtuvo una participación de 2,57% equivalente a



ciento treinta y nueve (139) 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
Abril	235	23,98%
Mayo	380	38,78%
Junio	365	37,24%
Total	980	100,00%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad 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 novecientos ochenta (980) ciudadanos, con una variación negativa de 19,27% respecto al anterior trimestre, es decir que doscientas treinta y cuatro (234) ciudadanos dejaron de utilizar este mecanismo de atención como opción de comunicación con la Institución.

- 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 del sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS” donde arrojó los siguientes resultados:

Tabla 5:

Gestión de acciones ciudadanas

Estado	Peticiones	Porcentaje
Gestionadas	5301	97,96%
Pendientes	39	0,73%
Vencidas	71	1,31%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Total	5411	100,00%
--------------	------	---------

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

Del total de cinco mil cuatrocientos once (5411) acciones ciudadanas registradas en el periodo actual; cinco mil trescientos uno (5301) fueron gestionadas en los tiempos de respuesta durante el segundo trimestre, treinta y nueve (39) acciones quedaron en estado “Pendiente” al cierre del periodo y setenta y un (71) acciones presentaron el estado de “Vencidas” en algún momento del periodo, de las cuales fueron gestionadas sesenta y dos (62) acciones y nueve (9) cerraron el corte del periodo en estado “Vencido”, estas últimas correspondiente a las dependencias de Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Tecnología en Electrónica, Administración Deportiva y Seguimiento PQRS.

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	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	30	—	8,7	5,2	7,0
Denuncia por Actos de Corrupción	15	12,3	13,3	14,0	13,2
Derecho de Petición de Interés General	15	4,0	10,3	1,5	5,3
Derecho de Petición de Interés particular	15	3,4	15,5	12,7	10,5
Queja	15	6,5	8,0	13,1	9,2
Reclamo	15	6,1	3,3	11,5	7,0
Solicitud de Acceso a la Información	15	0,2	1,4	1,2	0,9
Sugerencia	15	—	—	4,5	4,5
Felicitación	10	—	—	—	—
Copia	10	6,5	—	—	6,5
Promedio Total					2,42

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

Los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Ley 1755 de 2015 con un tiempo promedio de respuesta de dos (2) días con diez (10) horas, es decir cuatro (4) días y (13) horas menos del promedio de tiempo de respuesta respecto al primer trimestre 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 330% lo que representa una gestión pronta a los ciudadanos por parte de la institución.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con veinte un (21) 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de obtener una estadística de acercamiento de la ciudadanía a la Institución.

Las tipologías de “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés particular” 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 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.”

La sección de actas, archivo y microfilmación solicito en tres ocasiones la realización de reuniones con el fin de capacitar e implementar las Tablas de Retención Documental (TRD) las cuales fueron aprobadas en diciembre de 2018, la OQRAC apoyo el proyecto de Gestión Documental asistiendo a las capacitaciones y realizando el archivo de los documentos establecidos en las TRD por lo cual al indicadora 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 segundo (II) Trimestre de la vigencia 2019 en dos (2) Feria de Servicio SuperCADE Móvil, desarrolladas en tres (3) días de 9:00 am a 4:00 pm en las Localidades de Fontibón y Engativá.

Tabla 7:

Ferias de servicios SuperCADE Móvil.

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Mayo Jueves 23, viernes 24 y sábado 25	Calle 18 Entre Carreras 99 y 100	Parque Fundacional Fontibón



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2 Junio Jueves 13, viernes 14 y sábado 15 Calle 64 Carrera 122 Parque Fundacional Engativá

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

Ferías universitarias:

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en ocho (8) Ferias Universitarias de las dieciséis (16) ferias a las que fue invitada puesto que una de las ferias a la que no fue posible asistir eran realizadas en ciudades fuera de Bogotá que por cuestiones de presupuesto fue imposible asistir.

(Anexo 2).

Tabla 8:

Ferías universitarias.

N°	Fechas	Dirección	Lugar
1	Abril 26	Cra. 13 Nro. 32-76	Ministerio De Salud Y Protección Social (No Asistimos)
2	4	Cra 1 # 65 D - 58 Sur, Frente Al Portal De Usme	Centro Comercial AltaVista
3	8	Calle 173 N° 19 – 35	Colegio Canapro (No Asistimos)
4	10	Plaza Central	Purificación Tolima (No Asistimos)
5	13	Calle 52 Sur #93d-97	Colegio Pablo Tarso Ied
6	Mayo 15	Calle 70sur #34-05 Arborizadora Alta	Subdirección Local Para La Integración Social
7	16	Carrera 38 #59b-43 Sur	Casa De La Cultura De Ciudad Bolívar
8	24	Calle 100 # 11-00. Frente A La Universidad Militar	Colegio Bachillerato Patria. Bogotá
9	24	Polideportivo Centra Viota	Viota, Cundinamarca (No Asistimos)
10	28	Institución Educativa Municipal Rural Río Frío De Zipaquirá	Zipaquirá, Cundinamarca (No Asistimos)



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



11	30	Colegio La Salle,	Cúcuta - Santander (No Asistimos)
12	30	Calle 45 No. 54 - 51	Colegio Calasanz (No Asistimos)
13	31	Calle 23 No 69b-01	Colegio Agustiano Salitre
14	13	Si bate	Administración Municipal De Si bate (No Asistimos)
Junio			
15	13	Av. 68 No 64-45	Colegio Cafam
16	14	Cl. 31 Sur #11-39	Colegio Carmen Teresiano

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 seis (6) jornadas de socialización en las siguientes sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el mes de mayo.

Tabla 9:

Visitas a facultades.

Nº	Fechas	Sede	Evento
1	13	Sede Calle 40 – Facultad de Ingeniería	Socialización OQRAC
2	14	Sede - Bosa Porvenir	Socialización OQRAC
3	15	Palacio de la Merced – Facultad de Artes ASAB	Socialización OQRAC
4	Mayo 16	Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación	Socialización OQRAC
5	17	Ciudad Bolívar– Facultad Tecnológica	Socialización OQRAC
6	20	Sede Vivero – Facultad de Medio Ambiente	Socialización OQRAC

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

Eventos:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La OQRAC en este periodo participo en la Feria Internacional del Libro Filbo en Corferias, informando la oferta académica de pregrado, posgrado, cursos de lenguas y de extensión en el stand 302, pabellón 3; donde la institución expuso las publicaciones de la editorial de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. ([Anexo 3](#)).

Tabla 10:
Asistencia a eventos.

N°	Fechas	Dirección	Evento
1	Abril Del 25 de abril al 6 de mayo	Carrera 37 #24-67	Corferias - Feria del Libro FILBO - 2019

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 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.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:



Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

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

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

Tabla 11:
Percepción del servicio brindado.

Percepción del Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Excelente	173	1693	780	2646	67,93%
Bueno	9	1065	129	1203	30,89%
Regular	–	37	2	39	1,00%
Malo	–	7	–	7	0,18%
No respondió	749	307	10	1066	–
Total	182	2802	911	3895	100,00%

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

La Figura 8, muestra que la calificación “Excelente”, predominó con un 67,93%, seguido de las calificaciones “Bueno” con el 30,89%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **98,82%**, estas dos últimas se destacaron especialmente en el mes mayo, debido a la gran cantidad de acciones registradas de forma presencial, mientras que la calificación “regular”, equivalente al 1% ocupó el tercer puesto, y la calificación “malo” fue mínima con 0,18%, estas calificaciones que muestran características deficientes en el servicio en un 1,18% están muy cerca del margen de error del 1% en valoración de estadísticas de cualquier entidad a niveles de percepción, teniendo en cuenta variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, accesibilidad.

Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa la gran mayoría de la población encuestada está satisfecho con la información y los atributos de atención prestados, sin embargo mil sesenta y seis encuestas no fueron respondidas por los ciudadanos, que para efectos no fueron tenidas en cuenta en la valoración de la participación, ya que esta situación fue dada por la prontitud con la que los ciudadanos diligencian el formato de los datos personales para el registro de las atenciones y por tal motivo no pueden generar un aporte negativo o positivo a la valoración final.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Buzones:

En los once (11) buzones que se encuentran instalados en las diferentes facultades y sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, durante el segundo 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 tres (63) encuesta.

En la siguiente tabla (Tabla 12), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 95%, sin embargo este porcentaje de satisfacción se vio afectado por la atención brindada en temas como: disponibilidad del funcionario, información clara e igualdad de información en Unidades Académico – Administrativas como la Decanatura de Ingeniería, laboratorio de topografía, Centro de Bienestar Institucional, ILUD, laboratorio Facultad Tecnología y Red UDNET (Correo Institucional) las cuales obtuvieron algunas calificaciones poco satisfactorias, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales son relacionados en el siguiente cuadro para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC.

Tabla 12
Percepción Virtual:

1. Registre el nombre de la dependencia donde aplica esta encuesta:	3. Evalúe la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalúe 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. Evalúe 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-	10. ¿ Tiene usted observaciones que contribuyan a mejorar la prestación del servicio y la atención recibida-
Sede ingeniería	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Con más de una persona que maneje los problemas de la plataforma UDIN
Atención al ciudadano	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Me gustó la respuesta a la información sobre el tema de todo lo relacionado con la comunicación social y pedí por favor me tuvieran en cuenta para poder estudiar en esa muy buena universidad, gracias.
Laboratorio de topografía	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	No hay interés en el trámite ni disposición por para prestar el servicio. Y no hay suficientes teodolitos para las prácticas libres.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Laboratorio de topografía facultad tecnológica	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Falta interés en la prestación del servicio por parte del funcionario. Faltan teodolitos para las practicas libres porque están ocupados y porque no tenemos clase "por ello es practica libre" faltan equipos.
Bienestar facultad tecnológica (apoyo alimentario)	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Que contraten una 3 persona de apoyo para que el servicio mejore y la espera sea más corta. Que el inicio para recibir el almuerzo sea a partir de las 11:20am.
Bienestar facultad tecnológica (apoyo alimentario)	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Que haya una mejor distribución del tiempo para recibir el almuerzo ya que máximo he esperado 30 minutos y mínimo 20 minutos.
Ilud facultad tecnológica	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Que al momento de presentar la prueba den la opción por la cual publiquen los resultados. Que igual como hacen la convocatoria de la presentación de la prueba al correo, también lo hagan con los resultados.
Portería de ingreso a parqueo de bicicletas facultad tecnológica	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	En la respuesta 6 porque no hay suficientes parqueaderos sugiere más disponibilidad de parqueaderos para bicicletas.
Gimnasio - bienestar facultad tecnológica	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Mejorar el servicio de los implementos del gimnasio.
Biblioteca facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Hay un funcionario que cuando se ubica en el 2 piso de la biblioteca, el trámite de préstamo de equipos es muy demorado.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Bienestar facultad tecnológica - servicio médico	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Buena la atención y prioritaria.
Bienestar facultad tecnológica - consultorio médico (enfermería)	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Felicitación, la atención fue inmediata.
Bienestar facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	No me gusta que por la tarde se dé prioridad a responder solicitudes por oficio, considero que debería estar otra persona respondiendo esas solicitudes.
Spam	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Javier Mendoza Jaimés mar 11/06/2019 12:13 pm Bogotá, 11 de junio de 2019 ref. Solicitud de retiro de listas de correos de la u.d. francisco José de caldas me permito reiterar mi determinación de que mi correo electrónico: ssiieu@hotmail.com sea excluido de todas y cada una de sus bases de datos o listas de contactos electrónicos con cualquier fin. Las recepciones reiterativas de sus comunicados de todas sus dependencias me son molestas y sean convertido en un spam para mí.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Laboratorio de máquinas y herramientas facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	<p>Que los horarios de atención se cumplan, ejemplo: a veces el funcionario se va a tomar tinto o desayunar (nos tocado esperar hasta 1 hora).</p> <p>Falta material y otros necesitan reemplazo.</p> <p>Que haya sillas para sentarnos, pues a veces hay clase de 4 horas (de pie)</p>
Bienestar facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Me parece muy bueno
Biblioteca facultad tecnológica	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	<p>En la mañana la biblioteca el horario es 7:00am y el funcionario (a) llega tarde.</p> <p>A veces no son amables.</p>
Laboratorio de topografía facultad tecnológica	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Más apoyo administrativo, solo hay un monitor para aclarar dudas respecto de las estaciones.
Proyecto curricular de mecánica facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	<p>Que el horario de atención se cumpla.</p> <p>Ejemplo: cuando la atención dice a las 2:00 pm, inicia después perjudicando el tiempo.</p>
Bienestar facultad tecnológica	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	<p>Que agilicen más las solicitudes.</p> <p>Ejemplo: sistematizar los procesos por temas de tiempo.</p>
Laboratorio de neumática facultad tecnológica	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Que cumplan con el horario de atención porque se pierde tiempo para desarrollar la práctica libre (entre 10 y 20 minutos) la atención.
Total	62 / 63	62 / 63	57 / 63	61 / 63	62 / 63	54 / 63	62 / 63	
	98%	98%	90%	97%	98%	86%	98%	Encuestas con percepción positiva
	95%							59,85

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



Encuesta de Percepción Chat Institucional:

La encuesta a través del Chat Institucional puede ser realizada por el usuario una vez termine su consulta, esta encuesta cuenta con dos (2) atributos de respuesta abierta donde se califica el conocimiento y da espacio para un comentario libre de la atención brindada por este medio y dos (2) atributos donde puede calificar de 1 a 5 según la amabilidad y la calidad de respuesta a su inquietud.

De las novecientas ochenta (980) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el segundo trimestre del 2019 solo veinte (20) usuarios equivalente al 2,04% 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 87%, donde diecisiete (17) de veinte (20) encuestas, calificaron como excelente, completo y oportuno el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada, en cuanto a la amabilidad del moderador, los usuarios calificaron en promedio 4,40/5 y calidad de la respuesta 4,25/5.

Tabla 13

Percepción Chat Institucional:

FECHA (D/M/A)	CONOCIMIENTO	COMENTARIO	AMABILIDAD (1/5)	RESPUESTA (1/5)
2/04/2019	no responden	no responden	1	1
11/04/2019	básico	no me respondió la última pregunta	3	3
22/04/2019	medio	por eso	2	2
7/05/2019	información de proyectos curriculares	buen servicio	4	4
15/05/2019	bueno	bien	5	5
15/05/2019	bueno	.	5	5
20/05/2019	excelente	excelente	5	5
20/05/2019	excelente	excelente	5	5
20/05/2019	excelente	excelente	5	5
21/05/2019	100%	excelente	5	5
22/05/2019	bien	bien	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



27/05/2019	estupendo	fue de muy buen agrado la información recibida	5	3
28/05/2019	excelente	buen recibido	5	5
26/06/2019	excelente	muy buen servicio	5	5
27/06/2019	completo conocimiento de la información	rápida y educada atención	5	5
28/06/2019	muy bien	muchas gracias	5	5
2/07/2019	perfecto todo, muy atentos, muy rápidas las respuestas	excelente servicio	5	5
4/07/2019	excelente	la atención muy buena	5	5
5/07/2019	se respondió satisfactoriamente a todas las dudas	muy buena atención	4	4
5/07/2019	me apporto información requerida	me apporto información requerida	4	3
PORCENTAJE CUALITATIVO / PROMEDIO CALIFICACION	17/20	18/20	4,40	4,25
EQUIVALENTE PORCENTUAL	85%	90%	88%	85%
PERCEPCION GENERAL	87%			

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los cinco (5) canales dispuestos; presencial-telefónico, chat, buzón y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma presencial y telefónica por la OQRAC en las atenciones en facultades, SuperCades, ferias de servicio, ferias universitarias y eventos fue satisfactoria con un porcentaje de 98,69%, dos (2) puntos por encima de la percepción general obtenida en el anterior periodo, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 2,04% encuestada tuvo una satisfacción del 87%, 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 95% con un nivel satisfactorio sin embargo en veintiún (21) ocasiones de estas encuestas 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 PEREPCION SATISFACTORIA	ENCUESTAS EVALUADAS CON UN NIVEL SATISFACTORIO	PORCENTAJE DE SATISFACCION
PRESENCIAL - TELEFONICA	3895	98,82%	3849	
CHAT	20	87%	17,4	98,699%
VIRTUAL	63	95%	59,85	
TOTAL	3978	93,61%	3926,25	

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 segundo trimestre del 2019 se observó que la Unidad Académica del programa de Ingeniería Industrial requería la correspondiente acción de mejora celebrada el 06 de junio de 2019 con el fin de tratar la interposición de una queja por parte de un estudiante.

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

Objetivo 37.6:

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

Actividades:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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 trasversales.
- 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					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Abril 2019 - Junio 2019
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II
41.7	Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el principio de transparencia y derecho de acceso a información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia	(# de índices publicados y actualizados en el Link de transparencia / # de índices de transparencia)	$\frac{10}{10} \times 100$	100%
		Porcentaje de sesiones realizadas	(# sesiones convocadas y realizadas en el periodo/ # sesiones establecidas en la resolución 026 de 2016)*100	Eliminado	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

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

Las actualizaciones de los Índices de Transparencia en la página web institucional se realizaron de acuerdo a las respuestas brindadas por las Unidades Académico – Administrativas a las cuales se solicitó mediante oficio el estado de información publicada requerida por la Ley 1712 de 2014 como fue relacionado en el Informe de Gestión del Primer Trimestre de la presente oficina, actualizando diez de diez Índices para un resultado porcentual del 100% en el Indicador “Porcentaje de información publicada y actualizada en el Link de Transparencia”; sin embargo el Cumplimiento de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información al corte del segundo trimestre deja un avance del 88%.

La OQRAC cito y convoco a Sesión N° 19, el 06 de junio de 2019, donde expuso a los participantes de dicho comité (Rectoría, Secretaria General, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Red UDNET) el estado de avance de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información y los puntos críticos de la matriz, para establecer compromisos y tareas pendientes de varias Unidades Académico - Administrativas con el fin de cumplir en mayor proporción el porcentaje de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y dar cierre al Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información descrito en la Resolución de Rectoría 026 de 2016, la cual fue derogada por la Resolución 163 de 2019.

Con el fin de cumplir con los compromisos y tareas pendientes resultado de la sesión; se solicitó un espacio con las Unidades de Oficina Asesora de Planeación y Control, Oficina Asesora de Control Interno, Oficina Asesora de Sistemas y la División de Recursos Humanos que esperan concretarse en el Tercer Trimestre del periodo.

De acuerdo con la publicación de la Resolución de Rectoría 163 de 2019 el indicador “porcentaje de sesiones realizadas” del presente informe queda anulada, puesto que la realización de dos sesiones mensuales por el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información a la que se refiere el Artículo Cuarto de la Resolución de Rectoría 026 de 2016 queda oficialmente derogada.

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



Índices		Subíndices		Porcentaje de Avance - Subíndices	Porcentaje de Avance - Índices
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	100%	100%
		1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100%	
		1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	100%	
		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	50%	92%
		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	100%	
		2.3	Convocatorias	80%	
		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%	95%
		3.2	Funciones y deberes	100%	
		3.3	Procesos y procedimientos	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		3.4	Organigrama	100%	
		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	58%	
		3.6	Directorio de entidades	100%	
		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	100%	
		3.8	Ofertas de empleo	100%	
4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	100%	100%
		4.2	Normatividad del orden territorial	100%	
		4.3	Otros sujetos obligados	100%	
5	Presupuesto (Información Financiera)	5.1	Presupuesto general asignado	100%	100%
		5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	100%	
		5.3	Estados financieros	100%	
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	100%	82%
		6.2	Plan de gasto público	100%	
		6.3	Programas y proyectos en ejecución	90%	
		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	50%	69%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		7.2	Reportes de control interno	0%	
		7.3	Planes de Mejoramiento	66%	
		7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	100%	
		7.5	Información para población vulnerable:	100%	
		7.6	Defensa judicial	100%	
8	Contratación	8.1	Publicación de la información contractual	100%	75%
		8.2	Publicación de la ejecución de contratos	0%	
		8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	100%	
		8.4	Plan Anual de Adquisiciones	100%	
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	100%	100%
10	Instrumentos de gestión de información pública	10.1	Información mínima	100%	70%
		10.2	Registro de Activos de Información	0%	
		10.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	0%	
		10.4	Esquema de Publicación de Información	0%	
		10.5	Programa de Gestión Documental	100%	
		10.6	Tablas de Retención Documental	100%	
		10.7	Registro de publicaciones	100%	
		10.8	Costos de reproducción	100%	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	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	88%

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

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2019 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Cambios en el cronograma	Abril 2019 - Junio 2019
Objetivo	Meta	Nombre	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II
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)	$\frac{408}{400} * 100$	102%
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:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 Universidad Distrital Francisco José de Caldas, celebro la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 el 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”.

De acuerdo a las decisiones tomadas en el comité logístico el 28 de marzo a las 10:00 am, la OQRAC; cumplió con las tareas acordadas de divulgación de la celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, apoyó de forma logística, registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” todas las preguntas realizadas a través de canales presenciales y virtuales, publicó en la página web Institucional de Rendición de Cuentas las respuestas a las preguntas anónimas realizadas y elaboró un Informe de Resultados del desarrollo de la Rendición de Cuentas 2018, el cual se puede visualizar en el siguiente link:

- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documentos/66259/2295e666-2900-4d70-b32a-2bb21685feb0>

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).

Acciones ciudadanas por punto de atención:

Tabla 16:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Acciones ciudadanas por punto de atención.

Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Eventos	0	1830	22	1852	34,23%
Facultad Tecnológica	343	286	115	744	13,75%
SuperCade CAD	208	208	166	582	10,76%
Feria Universitaria	35	200	347	582	10,76%
Sede Bosa Porvenir	120	247	102	469	8,67%
SuperCade Suba	139	133	99	371	6,86%
Sede Administrativa	101	145	108	354	6,54%
Ferias de Servicio	0	157	106	263	4,86%
Facultad de Ciencias y Educación	67	18	79	164	3,03%
Otras entidades (traslados,web)	0	26	4	30	0,55%
Total	1013	3250	1148	5411	100%

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

El punto de atención que más registro acciones en el segundo (II) trimestre de 2019 fue el evento de la Feria del Libro de Bogotá 2019 filbo, con mil ochocientos treinta (1830) registros en el mes de mayo, es decir el 34, 23% del total de la gestión debido a la alta afluencia de ciudadanos que solicitaron información de la oferta académica y el proceso de inscripción de la Institución. En segundo y tercer lugar los puntos de atención con mayor registro de acciones fueron la Facultad Tecnológica y el SuperCade CAD quienes gestionaron en los dos puntos mil trescientos veintiséis (1326) acciones con el 24,51% de participación, es de resaltar la participación del 10,76% en el registro de peticiones de las ferias universitarias, y del 4,86% de las ferias de servicio, donde se puede evidenciar el alto impacto que tuvo la OQRAC en ferias externas en las diferentes localidades con el fin de acercarnos a la ciudadanía divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad, resolviendo inquietudes a estudiantes de educación media o superior y ciudadanos en general, donde se brinda información a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios (OPA'S) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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



Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda realizar la solicitud de avances económicos para “viáticos” con el fin de lograr la asistencia a diferentes ferias universitarias fuera de la ciudad, a las cuales ha sido invitada la Institución, ya que de acuerdo al último informe de caracterización de estudiantes de pregrado 2017 de la UDFJC, realizada por la Oficina Asesora de Planeación y Control, el 19,31% del origen de los estudiantes de la Institución es proveniente del departamento de Cundinamarca, el 3,97% de Boyacá y el 1,44% de Tolima, lo que significa que cerca del 25% de estudiantes son provenientes de departamentos cercanos al Distrito Capital y por ende se puede notar el interés de estos departamentos con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Tratándose de la oportunidad de la gestión podemos concluir que las acciones ciudadanas se gestionaron en un tiempo promedio de dos (2) días y diez (10) horas, dando como resultado un indicador de gestión del 330% en cumplimiento en la meta de disminuir el tiempo de respuesta a ocho (8) días hábiles, una meta menor propuesta respecto al plazo de términos de ley.
- Se recomienda para el siguiente periodo realizar las acciones de mejora en las unidades 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 realizar nuevamente el llamado a las dependencias que aún no han enviado sus datos para la creación en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, toda vez que la existencia de cada dependencia en el sistema logra la eficiencia, efectividad y controla el tiempo de gestión en el proceso de radicación y respuesta oportuna a las peticiones de la Entidad.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Registro Fotográfico

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

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