



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

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

Informe de Gestión

Segundo Trimestre 2020

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Julio de 2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión - Segundo Trimestre 2020

Julio 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 (E):
Camilo Andrés Bustos Parra

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:	13
Estrategia 5.6:	14
Tabla 5:	18
Estrategia 5.9.....	21
META 41:	29
Estrategia 5.12.	30
META 42:.....	32
Estrategia 5.13:	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34



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 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



- **Decreto 491 de 2020:** Ministerio de Justicia y del Derecho “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

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						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Abril-Junio 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II
5.2	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.	100%	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	Actualización de portales = (Directorio telefónico + PWI + Guía de Trámites) * 100	$\frac{23 + 10 + 3}{36} = 1 * 100$	100%
	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,	100%	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.	Herramientas de apoyo = (# de herramientas de apoyo elaboradas / #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	$\frac{7}{7} = 1 * 100 =$	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



en cumplimiento de la función social de la Institución	100%	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.	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	$\frac{3}{5} = 0,60 * 100$	60%
	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	$\frac{210}{2697} = 0,078 * 100$	8%

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:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano







Indicador:

Actualización portales:

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

Las actualizaciones realizadas en el segundo 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 abril, mayo y junio, en el link, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>, las actualizaciones correspondientes a imagen y disposición de información en la página web de la OQRAC Tabla 1 y el presente informe a disposición de los ciudadanos. Labor que garantiza que la información sea clara y veraz al ciudadano.

Tabla 1.
Actualizaciones página web

ANTES	DESPUES	FECHA
		01/04/2020
		01/04/2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		03/04/2020
		07/04/2020
		14/05/2020
		01/06/2020



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 segundo trimestre se realizaron veintitrés (23) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las diferentes unidades académico – administrativas.

- **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 abril, mayo y junio, 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.

Indicador:

Herramientas de apoyo

Durante el segundo trimestre se apoyó en la elaboración de material publicitario para el espacio de Rendición de cuentas 2019 con seis (6) piezas graficas individuales por cada dialogo y Audiencia y una (1) pieza general en las cuales se informaba lo siguiente:

- Cronograma de espacios de rendición de cuentas por facultad y la Audiencia Pública de



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Rendición de Cuentas por parte de Rectoría.

- Horario de transmisión.
- Canales de transmisión en directo.
- Mecanismos y canales oficiales de participación ciudadana en los diferentes espacios de Rendición de Cuentas 2019.



**AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN
de CUENTAS**

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
2019

Transmisión 8:00 a.m. en directo por:
www.udistrital.edu.co
laud.udistrital.edu.co

@UniversidadDistrital @laud90.4estereo
 udistritaltv laud estereo
 @udistrital @LaudEstereo

DIÁLOGOS

Junio 9 - Facultad de Ciencias y Educación
Junio 16 - Facultad de Ingeniería
Junio 23 - Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Junio 30 - Facultad Tecnológica
Julio 7 - Facultad de Artes - ASAB

**AUDIENCIA DE RECTORÍA
Julio 15**

Preguntas a través de:
Correo: rendicioncuentas@udistrital.edu.co
Tel: 3239300 **Ext:** 1458
Chat Institucional: www.udistrital.edu.co

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

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.

Indicador:

Porcentaje de participación en ferias y eventos

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.

Durante el segundo Trimestre de la Vigencia la oficina participo en tres (3) charlas en colegios, de las cinco charlas a las cuales fue invitada, estas charlas se desarrollaron en agendamiento consensuado con las Instituciones de Educación Media a través de las plataformas Google Meet y Zoom, toda vez que debido a la necesidad de desarrollar las actividades educativas bajo la modalidad virtual por la Emergencia Sanitaria por Covid - 19 en el país y sus respectivas medidas de aislamiento y distanciamiento social ha forzado a desarrollar estos espacios de información y promoción de la oferta académica institucional utilizando las Tics.

Aunado a lo anterior, es menester resaltar que debido a la emergencia sanitaria por Covid - 19 que conllevo a que las pruebas para la presentación del ICFES no se lograran presentar en la fecha esperada, la Vicerrectoría Académica a la fecha aún no ha publicado 1. Proceso de Admisión para el periodo 2020 - III y 2. Calendario Académico 2020 - III, por lo cual solo se han realizado las charlas estrictamente solicitadas sin promocionar estas a los colegios distritales toda vez que no se cuenta con la información de mayor interés y frecuencia solicitada, por lo anterior no ha sido posible impulsar el proceso de admisiones de la



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Institución por parte de la Oficina.

Tabla 2:
Ferias universitarias.

Nº	Fechas	Dirección	Lugar	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	26 de mayo	Google Meet	Charla Virtual - Colegio la Giralda IED	SI	70
2	12 de junio	Google Meet	Charla Virtual - Colegio Nuestra Señora del Pilar -Sur Grado: 11	SI	70
3	19 de junio	Google Meet	Charla Virtual - colegio Nuestra Señora del Pilar - Sur Grado: 10	SI	70
4		Zoom	Charla Virtual - Colegio Santa María de la Esperanza	Pendiente	
5		Zoom	Charla Virtual - IED Orlando Higueta Rojas J.M	Pendiente	

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

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 a la ciudadanía a través de visitas en los diferentes puntos de concentración de cada localidad, 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.

Sin embargo dicha presencia no ha sido posible efectuar, ya que las medidas de aislamiento preventivo por Covid – 19, Decretadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. han imposibilitado esta labor tal y como se tiene estructurada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Indicador:

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos.

En las tres (3) charlas desarrolladas en el segundo trimestre de la vigencia 2020 participaron un total de Doscientos diez (210) estudiantes, sin embargo para el mismo periodo en el año inmediatamente anterior se logró brindar información de la oferta académica institucional a dos mil seiscientos noventa y siete (2697) aspirantes lo que deja como resultado un indicador de relacionamiento ciudadano en relación al año anterior con un 8%, este indicador se ve afectado por las diferentes situaciones de anormalidad en el desarrollo de actividades de acercamiento explicadas anteriormente adicionalmente no fue posible participar en la Feria del Libro de Bogotá D.C. por obvias razones, evento al cual si se asistió en 2019 y por ello se obtuvo esta amplia participación en el segundo trimestre 2019

META 37:

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	Abril - Junio 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto / Meta		Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II
5.6	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.	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 servicios de la institución.	Se debe incluir el siguiente indicador para la presente actividad: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la información por canales presenciales y telefónicos (se exceptúan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en el trimestre/ # de solicitudes de información respondidas de manera inmediata + solicitudes de acceso a la información cargadas a SDQS))* 100	$\frac{322 + 3833 + 806}{4961 + 67} = 0,986$	98,6%
			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 Ajuste al Indicador: Gestión de peticiones	$\frac{85 + 160 + 90}{66 + 185 + 99 + 81} = 0,777$	77,73%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	trimestrales (# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/(# de acciones ciudadanas pendientes del trimestre anterior) + (# de acciones ciudadanas recibidas)) * 100		
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.	*Informes de estado de situación generados al año = (# de informe generados / 12) *100	6 --- =0,50 *100 12	50%
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	13+28+15 ----- = 0,658 85 4+24+10 ----- = 0,678 56	66% 68%
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 del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha realizados con éxito: (# 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	47 --- =1*100 47	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.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente

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 segundo 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 98,6% del total de solicitudes de acceso a la información allegadas, y el 1,4% 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 20 días hábiles para gestionarse debidamente de acuerdo a los Términos del Decreto 491 de 2020.

Tabla 3.
Solicitudes de Acceso a la Información.

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Abril	Mayo	Junio	
Inmediata	Correo	372	218	216	806
	Chat	1850	935	1048	3833
	Presencial - Telefónico	52	142	128	322
Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	49	6	12	67
Total		2323	1301	1404	5028

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, sin embargo durante el segundo trimestre no se brindó atención presencial en ninguno de los puntos anteriormente mencionados teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo por Covid-



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



19, por lo cual todas las atenciones se realizaron a través del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 10:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y líneas telefónicas en la extensión 1421 y 1420 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

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, los cuales permanecieron cerrados durante el segundo Trimestre por decisión de la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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.

Tabla 4:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	49	6	12	67	18,36%
Derecho de Petición de Interés Particular	61	43	33	137	37,53%
Reclamo	23	28	17	68	18,63%
Queja	25	8	8	41	11,23%
Consulta	2	1	0	3	0,82%
Derecho de Petición de Interés General	14	10	8	32	8,77%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	1	1	2	0,55%
Solicitud de Copia	4	1	2	7	1,92%
Sugerencia	7	1	0	8	2,19%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	185	99	81	365	100,00%

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

En el segundo trimestre del 2020 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de trescientos sesenta y cinco (365) 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 37,53%, seguido por reclamos 18,63%. Durante el periodo se lograron cerrar oportunamente doscientas ochenta y tres (283),

Se analizaron trescientas sesenta y cinco (365) 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:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Es menester resaltar que debido a la situación de Emergencia Sanitaria por Covid – 19, fue expedido el Decreto Nacional 491 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, por lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha los siguientes términos de gestión de las acciones ciudadanas a partir del 30 de marzo de 2020.

Tabla 5:
Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	35	29	13	19,5	20,5
Denuncia por Actos de Corrupción	30	19,5	50,7		35,1
Derecho de Petición de Interés General	30	13,3	16,7	23,1	17,7
Derecho de Petición de Interés particular	30	10,3	18,7	18,2	15,7
Queja	30	5,4	19,4	19,1	14,6
Reclamo	30	5,4	12	18,6	12,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	6,5	20,3	18,4	15,1
Copia	20	10,5	9	9,5	9,7
Sugerencia	30	11,3	25,9		18,6
Promedio tipología cantidad x días		8,5	15,1	13,6	12,4

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

Los tiempos promedio de respuesta en su gran mayoría se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Decreto 491 de 2020, en el mes de mayo en la tipología de Denuncia por actos de corrupción se evidencia el incumplimiento de los términos por (20,7) días; sin embargo, el



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



cumplimiento de términos en promedio de la mayoría de tipologías compenso el tiempo promedio final de cada mes y por consecuente el promedio final, dejando como resultado un tiempo de gestión en promedio de doce (12) días y nueve (9,6) horas, un resultado similar al promedio del periodo anterior: (12) días y cuatro (4,8) horas.

Indicador:

Gestión de peticiones trimestrales

Durante el segundo trimestre se registraron y recibieron trescientas sesenta y cinco (365) acciones ciudadanas y quedaron pendientes por gestionar sesenta y seis (66) acciones ciudadanas del periodo anterior para un total de cuatrocientas treinta y un (431) acciones ciudadanas dispuestas para trámite, de las cuales se gestionaron un total de trescientas treinta y cinco (335) peticiones de manera oportuna y extemporánea dejando como resultado un cumplimiento del 77,7% en la gestión de peticiones durante el segundo trimestre.

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 diagnóstico 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 abril, mayo y junio, los cuales fueron puestos en conocimiento del área jurídica de la Oficina para su respectivo seguimiento y demás acciones de evaluación y gestión que aporten al desarrollo de la actividad 37.1.5.

Indicador:

Informes de estado de situación generados al año:

Al Segundo trimestre se han generado seis (6) informes de estado de situación corte a 20 de cada mes, de los doce que se esperan generar dejando un indicador de cumplimiento a la fecha del 50%.

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 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



pronta al peticionario y cumplir con los tiempos y atributos de Ley 1755 de 2015.

Indicador:

Porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20:

A partir de los informes de estado de situación de peticiones, el área jurídica realizó durante el periodo cincuenta y seis (56) seguimientos de forma telefónica, presencial, correo electrónico o carta pre y post vencimiento, de la siguiente manera: En el mes de abril se realizó seguimiento a trece (13) peticiones (9 pendientes por vencer y 4 vencidas), en el mes de Mayo se realizó seguimiento a 28 peticiones (8 pendientes por vencer y 20 vencidas), finalmente en el mes de Junio se realizó seguimiento a 15 peticiones (11 pendientes por vencer y 4 vencidas), 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 ochenta y cinco (85) acciones ciudadanas durante el periodo, por lo cual el porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas fue de 66%, 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, debido a que únicamente se contó con el correo electrónico como medio de comunicación y en mínimas ocasiones contacto telefónico.

Indicador:

Porcentaje de seguimientos efectivos a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20

En el mes de abril se realizó seguimiento a 13 peticiones de las cuales 4 fueron cerradas satisfactoriamente antes del 30 de abril. En el mes de mayo se realizó seguimiento a 28 de las cuales 24 fueron cerradas satisfactoriamente antes del 31 de mayo. En el mes de Junio se realizó seguimiento a 15 peticiones de las cuales 10 se cerraron satisfactoriamente antes del 30 de junio, arrojando un 68% de efectividad en los seguimientos realizados durante el periodo.

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.

Indicador:

Soportes del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha realizados con éxito:

En el periodo se brindó soporte a cuarenta y siete (47) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, los cuales fueron solicitadas de forma 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 7:
Soportes realizados a la Institución.

Canal de Soporte	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Telefónico	2	6	2	10	71,43%
E-mail	17	13	7	37	14,29%
Presencial	0	0	0	0	14,29%
Total	19	19	9	47	100,00%

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

Estrategia 5.9.

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

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	Abril 2020 - Junio 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto /	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre II



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 2020)*100	14 --- = 0,482 * 100 29	48,20%
		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 Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	Porcentaje de gestión de mejora a peticiones reiterativas=(# de Acciones de mejora de la OQRAC a dependencias con peticiones reiterativas durante el periodo/ # de casos de interposición de peticiones reiterativas)*100	2 --= 1 *100 2	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 *100 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".	Orientaciones jurídicas ejecutadas con éxito = (# de atenciones jurídicas realizadas/ # de atenciones jurídicas solicitadas en el periodo)*100	2 --- = 1 * 100 2	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	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 = $\left(\frac{462,3}{486} \right) = 0,951 * 100$	95,1%
	0%	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 = $\left(\frac{7}{134} \right) = 0,052 * 100$	5,2%

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.

Indicador:

Avance de Informes publicados y entregados a entes competentes

La OQRAC logro acumular el 48,20% de cumplimiento durante el segundo trimestre de 2020 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio 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/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/3d843e31-3f38-4735-b1a5-398863dcad2c>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/c6262ec7-64b0-4d2b-aa0a-a6e1613f4f81>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/1f0eacd4-8410-46a0-82a1-7ac66e127413>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio 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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



el Tablero de Control Ciudadano
<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al segundo trimestre del año 2020 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 segundo 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

Indicador:

Porcentaje de gestión de mejora a peticiones reiterativas

Se realizaron dos (2) acciones de mejora luego de evidenciar temas reiterativos que se han presentado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te Escucha durante el segundo trimestre del año, encontrando que la División de Recursos Humanos y Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería presentaban algunas falencias de calidad en las respuesta proyectadas a las diferentes acciones ciudadanas, por lo cual fueron susceptibles de acción de mejora.

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.

Indicador:

Porcentaje de atención a observaciones realizadas a través de encuestas de percepción virtual.

No se realizaron acciones de mejora a partir de los siete (7) puntos críticos hallados en las encuestas de percepción virtual durante el segundo trimestre de 2020.

37.2.6 Analizar encuestas virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados.

Indicador:

Porcentaje de análisis de encuestas de percepción al servicio

Durante el segundo trimestre la comunidad universitaria y ciudadanía diligencio ciento treinta y cuatro (134) encuestas de percepción de atención al ciudadano a través del link, <http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php/19856?lang=es>, de las cuales solo sesenta (60) encuestas contaban con observaciones adicionales de la calificación, que fueron analizadas en su totalidad hallando siete (7) puntos críticos reiterativos que comunico la comunidad encuestada, hacia las dependencias de Secretaría académica de la Facultad de Ciencias y Educación, la Red de Datos UDNET y la presente oficina por lo cual se realizó propuesta de acción de mejora el 8 de julio de la vigencia.

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".

Indicador:

Orientaciones jurídicas ejecutadas con éxito

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, A pesar de la imposibilidad de brindar los acompañamientos al estudiante de manera presencial se dispusieron los canales telefónicos y virtuales y así se logró establecer comunicación directa con los estudiantes que solicitaron orientación jurídica por medio del correo electrónico y teléfono celular, situación que favoreció el cumplimiento de esta actividad en los meses de abril, mayo y junio.

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), sin embargo debido a las medidas de aislamiento preventivo por Covid - 19 no fue posible brindar atención presencial por lo cual se direcciono la atención hacia los canales telefónicos ext. 1420 y ext. 1421, allí se solicitó calificar 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.

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



*Tabla 8:
Percepción del servicio brindado.*

Percepción del Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
5	47	125	120	292	93,89%
4	5	7	6	18	5,79%
3	0	1	0	1	0,32%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	52	133	126	311	100%
Promedio total percepción	4,9	4,93	4,95	4,93	

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

La Tabla 10,, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 93,89%, seguido de la calificación (4) con el 5,79%, 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 4,93/5, 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 en el canal telefónico.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

En la encuesta virtual de percepción ciudadana, la cual se ha dispuesto a través de diferentes canales como lo son: virtual en la publicación en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, enviada en cada respuesta por parte de la OQRAC a las peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y enviada en cada correo electrónico como cierre de los correos institucionales,

En el segundo trimestre se logró recolectar un total de ciento treinta y cuatro (134) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 88%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en temas como: disponibilidad de líneas de contacto en los horarios establecidos para la atención a la comunidad universitaria, soporte en correos electrónicos institucionales y demoras en la atención a solicitudes realizadas a través de correos electrónicos estos temas 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 9:
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	104	96	94	94	91	88	90
Bueno	17	24	19	22	35	23	26
Regular	6	5	8	9	6	10	9
Malo	7	9	13	9	2	13	9
Total	134	134	134	134	134	134	134
# Percepciones Satisfactorias	121	120	113	116	126	111	116
% Percepción Satisfactoria	90,30%	89,55%	84,33%	86,57%	94,03%	82,84%	86,57%
% Prom Percepción Satisfactoria	88%						

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 tres mil ochocientos treinta y tres (3833) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el segundo trimestre del 2020, solo veintinueve (29) usuarios, equivalente al 0,75% 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



satisfacción del servicio del 80%, donde veinte tres (23) de veintinueve(29) encuestas, calificaron como excelente, de gran ayuda, muy bien, rápido y completo 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 4,07/5 y calidad de la respuesta 4,07/5.

Tabla 10:
Percepción Chat Institucional

PERCEPCIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2020 - CHAT.					
	Fecha	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
1	01/04/2020	Muy bien	Excelente	5	5
2	01/04/2020	Me dieron la información que necesitaba	Me respondieron inmediatamente	5	5
3	02/04/2020	10	Excelente	5	5
4	06/04/2020	Respondio todas mi dudas	Gracias po la amabilidad y preocupación	5	5
5	06/04/2020	Me ayudó bastante la información que me proporcionó	Es buen servicio	5	5
6	06/04/2020	Excelente	Muy buen colaborador	5	5
7	12/04/2020	Cumplio con las preguntas	Un poco lento, me imagino por la cantidad de preguntas y gente	5	5
8	15/04/2020	Muy bien	Excelente servicio	5	5
9	15/04/2020	Muy bien	Excelente servicio	5	5
10	15/04/2020	No contestan	Si lo hacen lo hacen muy tarde	1	1
11	15/04/2020	No sabe	No medio una respuesta efectiva	1	1
12	16/04/2020	Nada	Pesimo servicio	1	1
13	22/04/2020	Bueno	Gran servivio	5	5
14	23/04/2020	Excelente	Es muy amable y claro	5	5
15	24/04/2020	Gracias!	Gracias!	4	4
16	27/04/2020	Adecuado	Me ayudo apropiadamente con mi duda	5	5
17	04/05/2020	Cero conocimientos	Me demore una hora y media para una respuesta sencilla	1	1
18	06/05/2020	Bueno	Atención rápida	5	5
19	08/05/2020	Si	Si	N/A	N/A
20	12/05/2020	Ok	Pendiente info de inscripciones II SEMESTRE 2020	5	5
21	12/05/2020	Muy rápida	Amable	5	5
22	18/05/2020	Excelente	Excelente	5	5
23	19/05/2020	Completo	Gracias	5	5
24	04/06/2020	Ok	Buena información	4	4
25	04/06/2020	No responden a tiempo	No responden lo que uno pregunta	1	1
26	23/06/2020	Alto	Super buena la información administrada	5	5
27	24/06/2020	Gracias por atender bien	Gracias por atender bien	5	5
28	25/06/2020	Cero conocimiento	Mal servicio	1	1
29	30/06/2020	5	Bueno	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Porcentaje cualitativo	23 / 29	23 / 29	4,07142857	4,0714286
Equivalente porcentual	79%	79%	81%	81%
Percepción general		80%		
Encuestas satisfactorias en promedio		23,3		

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue satisfactoria con un porcentaje de 99,68%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 0,75% encuestada tuvo una satisfacción del 80%, mientras que en la encuesta de percepción por canal virtual, la cual contiene 10 preguntas en las cuales la comunidad universitaria puede informar el servicio solicitado, Unidad Académico – Administrativa y observaciones que contribuyan a mejorar el servicio además de los atributos del servicio a evaluar especificados en la Tabla 9 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 88% con un nivel bastante satisfactorio, que en relación al periodo anterior, el presente trimestre aumento en siete (7) puntos la satisfacción de la comunidad atendida. Lo que se refleja en que en promedio en ciento diez y siete (117) encuestas fueron positivas y diecisiete (17) restantes reflejaron inconformidad total acerca de su experiencia con la Institución en la atención recibida.

Indicador:

Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano

La percepción satisfactoria general de la Institución arrojó un total de 95,1% como se puede notar en la siguiente tabla.

*Tabla 11:
Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Telefónica	323	322	99,7%
Chat	29	23,3	80,3%
Virtual	134	117	87,3%
Total	486	462,3	95,1%

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	Abril - Junio 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 de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo a la competencia de la OQRAC.	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%
			Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG			
	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

Con el fin de dar cumplimiento a las actividades contempladas en MIPG y en el PAAC 2020 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información, se consolidó la Matriz de fuente de información oficial de la Ley de 1712 de 2014, una herramienta que facilitara y estandarizara los requerimientos de información a cada unidad académico – administrativa.

Adicionalmente en el mes de junio se realizó el seguimiento a los Índices publicados en el Portal Web Institucional a partir de la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría General de la Nación, allí se evidenció que algunos de los link en el momento de verificación se encontraban rotos, lo anterior debido al proceso de transición a la nueva página web de la Institución que lleva a cabo actualmente la Red de Datos UDNET, por lo anterior se dificultó realizar el diagnóstico de manera estable debido a los constantes cambios y actualizaciones de los links en donde se encuentra alojada cada información.

Se espera en el tercer trimestre desarrollar esta actividad con total normalidad.

- 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 segundo trimestre no se realizaron tareas que apoyaran la gestión y cumplimiento de esta actividad, debido a que este periodo fue utilizado para el desarrollo de la matriz de fuente oficial de información mínima obligatoria de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información como sujetos obligados.

Indicador:

Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información 95% (Indicador acumulativo).

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 segundo trimestre de la vigencia se realizó la actualización de la caracterización de las preguntas frecuentes, de acuerdo a las modificaciones en algunos trámites y procesos que debieron ajustarse a la modalidad 100% virtual, 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 2020.



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	Abril - Junio 2020
Estrategia	Objetivo Proyecto /	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre I
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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	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.

Durante el segundo trimestre no se gestionaron tareas que contribuyeran al cumplimiento de esta actividad, puesto que no son necesarios estos puntos para la atención al ciudadano en la situación de emergencia sanitaria que actualmente atraviesa la humanidad.

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.

Durante el mes de junio la Oficina apoyo en el desarrollo de la estrategia de divulgación y promoción de los espacios de Rendición de cuentas 2019 y en el objetivo de garantizar la participación ciudadana a través de estos espacios de dialogo para lo cual se desarrollaron cuatro (4) Diálogos de las Facultades de Ingeniería, Tecnológica, Ciencias y Educación y Medio Ambiente y recursos Naturales y para el mes de Julio se realizara el Dialogo de la Facultad de Artes y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 a cargo del Señor Rector Dr. Ricardo García Duarte, por lo anterior el indicador de cumplimiento de la presente actividad se publicara en el Informe del Trimestre III con el fin de contar con los datos totales de los 6 espacios de Rendición de Cuentas.

La gestión y aporte de la oficina en la estrategia de divulgación y promoción de la Rendición de Cuentas 2019 el podrá encontrarla en detalle en el Informe de Resultados Rendición de Cuentas 2019 publicado en: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>.

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 segundo trimestre no se realizó el seguimiento al desarrollo de tareas que apoyaran la gestión y cumplimiento de estas actividades, (ver avance Informe de Gestión Tercer Trimestre).



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que las peticiones pendientes en términos y vencidas de periodos anteriores a corte del 30 de marzo fueron sesenta y seis (66) y las peticiones registradas y recibidas fueron trescientas sesenta y cinco (365) para un total de cuatrocientas treinta y un (431) acciones ciudadanas por gestionar durante el segundo trimestre y que las acciones ciudadanas gestionadas fueron trescientas treinta y cinco (335) se puede concluir que la gestión de peticiones durante el segundo trimestre fue del 77,7%.
- Se recomienda aumentar y potencializar el desarrollo de charlas virtuales institucionales a estudiantes de colegios, una vez Vicerrectoría Académica publique el proceso de admisión y el Calendario Académico 2020 – III con el fin de dar a conocer la información general de la Institución y de esta forma acercarnos como Universidad a la población objetivo
- 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 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 puede concluir que las tipologías de “Denuncia por actos de corrupción”, “Consulta” y “Sugerencia” son las tres (3) tipologías de menor participación en el periodo sumando tan solo 3,56% de la participación general, pero así mismo estas tipologías obtuvieron el mayor tiempo para ser gestionadas incluso sobrepasando los términos de gestión decretados.