



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

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

Informe de Gestión

**Segundo Trimestre
2021**

**Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano**

Bogotá D.C., Enero de 2020

Bogotá D.C., Julio de 2021



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión - Segundo Trimestre 2021

Julio de 2021 - 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 (E): Adriana Marcela Sandoval Castiblanco

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:	12
Estrategia 5.6:	13
Tabla 5:	17
Estrategia 5.9.....	20
META 41:	26
Estrategia 5.12.	27
META 42:.....	29
Estrategia 5.13:	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 551 de 2012 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, "Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas", la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Segundo (II) Trimestre de la vigencia 2021.

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 2021.



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.”
- **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 2021, 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 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70 %	70% a 90%	> 90%	Abril 2021 - Junio 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre II
5.2	Unificar y validar permanentemente la información institucional,	100 %	Consolidar, verificar y mantener actualizada la información	Actualización de la información institucional en el PWI =	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	<p>garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución.</p>		<p>publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios.</p>	<p>(# de Actualizaciones del PWI realizadas / Actualizaciones del PWI solicitadas) *100</p>	
		<p>100 %</p>	<p>Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.</p>	<p>Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100</p>	<p>100%</p>
		<p>100 %</p>	<p>Participar en ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.</p>	<p>Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (# de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100</p>	<p>80%</p>
		<p>100 %</p>		<p>Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (# de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre / # de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre 2020) * 100</p>	<p>155%</p>



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



<p>Garantizar la divulgación de la información misional a la ciudadanía y la comunidad universitaria en los puntos de atención presenciales, líneas telefónicas y medios virtuales</p>	<p>95 %</p>	<p>Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = [# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata / (# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS)]* 100</p>	<p>99%</p>
--	-------------	--	--	------------

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:

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

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:

Indicador:

Actualización de la información institucional en el PWI = (# de Actualizaciones del PWI realizadas / # Actualizaciones del PWI solicitadas) *100

Actualización de la información institucional en el PWI = (17/17)*100= 100%

Actualización portales:

- **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 catorce (14) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de Secretara General y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

- **Guía de Trámites y Servicios:**



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización de la información referente a procesos para la realización de trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención, en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/ . Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano por medio de las tres (3) actualizaciones realizadas durante los primeros 5 días hábiles de abril, mayo 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, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos

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 para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100.

Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (9/9)*100 = 100%

Durante el segundo trimestre se apoyó en la elaboración de los banner publicitarios para el Portal Web Institucional <https://www.udistrital.edu.co/inicio> de los espacios de Rendición de cuentas 2020 con seis (6) piezas gráficas, una por cada por cada Dialogo de Facultad y Audiencia Pública, en las cuales se informaba:

- Evento
- Fecha y Hora de transmisión.
- Canales de transmisión en directo.

Por otra parte, en el mes de mayo se elaboró un (1) fliyer dirigido a los colegios distritales, en especial a los grados 10° y 11° invitando a participar en las charlas virtual que ofrece esta oficina en las cuales brinda información de la oferta académica, proceso de inscripción y admisión.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

CHARLAS VIRTUALES 2021

Dirigido a estudiantes bachilleres
de 10º y 11º grado
a través de las plataformas
Google Meet y Zoom

Google Meet Zoom

Duración 1 hora
Conoce nuestra Oferta Académica.

CONTACTENOS
Correo: atencion@udistrital.edu.co
Teléfono: 3239300 Ext: 1459

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

En el mes de junio, con el fin de informar a la ciudadanía, de manera más dinámica y practica el proceso de inscripción y admisión a los programas de pregrado de la Universidad Distrital, la Oficina realizo dos (2) videos en los cuales describía este proceso paso a paso para mayor claridad, y de esta forma anticiparnos a las inquietudes que la ciudadanía pueda tener del paso a paso de la inscripción, minimizando así las solicitudes de información en el proceso de inscripción y admisión 2021 – 3.



Primer video: Fechas de admisión 18 de mayo a 17 de junio de 2021

Segundo video: Fechas de admisión extendidas 18 de mayo a 30 de junio de 2021

35.2.2 Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos

Indicador:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (# de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (8/10)*100 = 80%

Indicador:

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (# de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre / # de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre 2020) * 100

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (536 - 210 / 536) * 100 = 155%

Ferias universitarias- Charlas virtuales:

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 inscripción y admisión, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

Durante el segundo trimestre de la vigencia la oficina fue invitada a diez (10) ferias universitarias (Tabla 2), a las cuales dio oportuna respuesta brindando la información de contacto, duración por cada presentación y contenido, logrando acordar con ocho (8) colegios la fecha y hora de presentación a los estudiantes, obteniendo una alta participación, como se muestra en la Tabla 2.

Por otra parte, no se logró acordar la realización de la feria universitaria- charla virtual con la Alcaldía Municipal de Guasca, toda vez que esta requería que se desarrollara de manera presencial, aun cuando las condiciones de bioseguridad a nivel nacional no estaban dadas, en lo referente a la invitación del Colegio Glen Dogma quedo pendiente por confirmar una reprogramación de la fecha inicialmente pactada.

En una intención propositiva, la oficina envió por correo electrónico invitación a diecisiete (17) colegios distritales para que sus estudiantes de grados 10° y 11° asistieran a las charlas virtuales que ofrecemos y conocieran la oferta académica y el proceso de admisión de la institución, no obstante, estas no fueron confirmadas por los colegios al corte del 30 de junio de 2021.

Tabla 2:

Ferias universitarias.

N°	Fechas	Colegio	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	05/05/2021	Alcaldía Municipal de Guasca Cundinamarca	No	-
2	14/05/2021	Colegio Glen Dogma	No	-
3	19/05/2021	Colegio Miravalle IED	Si	58
4	21/05/2021	Colegio Santa Teresita Lisieux	Si	106



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5	24/05/2021	Colegio Argelia, Colegio Jorge Isaacs, Colegio El Nogal Alianza educativa	Si	122
6	25/05/2021	Colegio Atalayas, Colegio Parques de Bogotá, Colegio Laurel de cera Alianza Educativa	Si	65
7	26/05/2021	Colegio La Giralda Alianza Educativa	Si	65
8	27/05/2021	Colegio Miravalle (Grado 10º)	Si	62
9	27/05/2021	Colegio Las Margaritas, Colegio Chegdu Alianza Educación	Si	43
10	04/06/2021	Lion Hill School	Si	15

35.2.3 Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = [# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata / (# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS)]* 100

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = (4536/4536+27)*100 = 99%

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 y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 1% de solicitudes de acceso a la información y consultas 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	206	218	267	691



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Chat	710	970	934	2614
	Telefónico	345	428	458	1231
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	7	14	6	27
Total		1268	1630	1665	4563

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

La OQRAC cuenta con (4) Puntos de Atención, cuatro (4) puntos propios Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, sin embargo en 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 - 19, y lo establecido en la normatividad interna, por lo cual todas las atenciones se realizaron a través del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y líneas telefónicas en la extensión: 1420, 1421 y 1459 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

META 37:

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

Estrategia 5.6:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Abril 2021 - Junio 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento o Trimestre II



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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%	- Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha - Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	Porcentaje de registro de pqr's en el sistema Bogotá te Escucha = (# de pqr's registradas / (# de pqr's recibidas) * 100	100%
		100%	Realizar el cierre oportuno de pqr's en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr's allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr's.	Porcentaje gestión de pqr's en el trimestre = (# de pqr's cerradas en el trimestre / (# de pqr's recibidas en el trimestre actual + # de pqr's pendientes del trimestre anterior)) * 100	44%
		100% >		Tiempo gestión promedio de pqr's = (# de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr's / # de días promedio de respuesta de pqr's	141%
		100%		Porcentaje de gestión de pqr's que cumplen términos de Ley = (# de pqr's cerradas oportunamente / # de pqr's recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	38%
		< 30%		Porcentaje de peticiones pendientes = (# de pqr's pendientes de cierre / # de pqr's recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	56%
		100%		Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del	Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = (# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de pqr's vencidas durante el periodo) * 100



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	100%	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.	Porcentaje de seguimientos efectuados = (# de seguimientos realizados / # de dependencias que requirieron seguimiento) * 100	0%
	100%		Porcentaje de seguimientos efectivos a pqr = (# de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente / # de seguimientos realizados a dependencias) * 100	0%
	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.	Porcentaje de soportes realizados = (# 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	100%

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 - Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha

- Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención.

Indicador:

Porcentaje de registro de pqr en el sistema Bogotá te Escucha = (# de pqr registradas / (# de pqr recibidas) * 100

Porcentaje de registro de pqr en el sistema Bogotá te Escucha = (483/483).

En el segundo trimestre del 2021 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de cuatrocientas ochenta y tres (483) acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales la tipología de reclamo obtuvo la mayor participación con el 29,87%, seguido por Derecho de Petición de Interés Particular 26,85%, y Solicitud de acceso a la información un 20,13% de participación.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 4:
Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	77	224	28	329	68,12%
Reclamo	27	23	19	69	14,29%
Solicitud de Acceso a la Información	7	14	6	27	5,59%
Consulta	13	3	9	25	5,18%
Derecho de Petición de Interés General	5	4	1	10	2,07%
Queja	3	2	4	9	1,86%
Solicitud de Copia	2	1	4	7	1,45%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	0	2	4	0,83%
Sugerencia	2	1	0	3	0,62%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Total	138	272	73	483	100,00%

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

Se analizaron cuatrocientos ochenta y tres (483) acciones ciudadanas 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.

Actividad:

37.1.2 Realizar el cierre oportuno de pqr en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr.

Indicador:

Porcentaje gestión de pqr en el trimestre = (# de pqr cerradas en el trimestre / (# de pqr recibidas en el trimestre actual + # de pqr pendientes del trimestre anterior)) * 100

Porcentaje gestión de pqr en el trimestre = $(333/483+282)*100= 44\%$

Gestión de peticiones trimestrales

Durante el segundo trimestre se registraron y recibieron cuatrocientos ochenta y tres (483) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 31 de marzo de 2021) quedaron doscientas ochenta y dos (282) acciones ciudadanas, para un total de setecientos sesenta y cinco (765) acciones ciudadanas activas, de las cuales se gestionaron y cerraron definitivamente trescientas treinta y tres (333) acciones y quedaron pendientes por gestionar cuatrocientas treinta y dos (432) acciones ciudadanas,

Indicador:

Tiempo gestión promedio de pqr = (# de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr / # de días promedio de respuesta de pqr.

Tiempo gestión promedio de pqr = $(30/21,3)*100= 141\%$



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

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
Derecho de Petición de Interés General	30	27,5	13,2	62,2	34,3
Queja	30	7	31	53,3	30,4
Reclamo	30	13,5	18,3	42,2	24,7
Derecho de Petición de Interés particular	30	7,1	4,8	49,9	20,6
Consulta	35	16,9	21	23,2	20,4
Solicitud de Acceso a la Información	20	13,6	18,9	24,9	19,1
Denuncia por Actos de Corrupción	30		26	9	17,5
Sugerencia	30	12	22	10	14,7
Copia	20	5	12	7	8,0
Felicitación	30	0	0	10	0,0
Promedio Total		11,3	8,3	44,3	21,3



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 junio en la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular se evidencia el incumplimiento de los términos por 32,2 días, en la tipología de Queja se incumplieron los términos por 23,3 días, en la tipología de reclamo se incumplieron los términos por 12,2 días, en la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular se incumplieron los términos por 19,9 días y finalmente en la solicitud de acceso a la información se incumplieron los términos por 4,9 días; sin embargo, el 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 veintiún (21) días y siete (7) horas.

Indicador:

Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = $(\# \text{ de pqr cerradas oportunamente} / \# \text{ de pqr recibidas} + \text{ peticiones pendientes del periodo anterior}) * 100$

Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = $(288/483 + 282) * 100 = 38\%$

De las cuatrocientas ochenta y tres (483) acciones ciudadanas recibidas en el según trimestre de 2021 más las doscientas ochenta y dos (282) peticiones activas que a corte 30 de junio pertenecen al trimestre IV de 2020, y el Trimestre I de 2021 para un total de setecientos sesenta y cinco (765) peticiones, tan solo el 38% fueron cerradas oportunamente al corte de 30 de junio de 2021,

Indicador:

Porcentaje de peticiones pendientes = $(\# \text{ de pqr pendientes de cierre} / \# \text{ de pqr recibidas} + \text{ peticiones pendientes del periodo anterior}) * 100$

Porcentaje de peticiones pendientes = $(431/483 + 282) * 100 = 56\%$

Del total de setecientos sesenta y cinco (765) peticiones activas a corte 30 de junio de 2021, quedaron pendientes de cierre cuatrocientas treinta y un (431) acciones ciudadanas para el próximo trimestre.

37.1.3 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 en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.

Indicador:

Porcentaje de seguimiento a pqr vencidas = $(\# \text{ cartas post vencimiento emitidas en el periodo} / \# \text{ de pqr vencidas durante el periodo}) * 100$

Porcentaje de seguimiento a pqr vencidas = $(0 / 107) * 100 = 0\%$

Indicador:

Porcentaje de seguimientos efectuados = $(\# \text{ de seguimientos realizados} / \# \text{ de dependencias que requirieron seguimiento}) * 100$



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Porcentaje de seguimientos efectuados = $(0/16) * 100 = 0\%$

Indicador: Porcentaje de seguimientos efectivos a pqr = $(\# \text{ de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente} / \# \text{ de seguimientos realizados a dependencias}) * 100$

Porcentaje de seguimientos efectuados = $(0/0) = 0\%$

La OQRAC, cuenta con un usuario de "Seguimiento PQRS", el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el peticionario, es decir que dicho usuario es a quien le corresponde realizar el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario están continuando estando activas.

Esta actividad no fue desarrollada durante el segundo trimestre de 2021, toda vez que la OQRAC no contó con el recurso humano, que ejecutará el seguimiento a las peticiones activas, es por ello, que se evidencia en el indicador de "Porcentaje de seguimiento a pqr vencidas": 107 peticiones vencidas, que, en su mayoría están a cargo del usuario de seguimiento.

37.1.4 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.

Indicador:

Porcentaje de soportes realizados = $(\# \text{ Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"} / \# \text{ Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS"}) * 100$

Porcentaje de soportes realizados = $(92/92) * 100 = 100\%$

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 de cuentas de los ciento cuarenta usuarios activos en la Institución y capacitar a los nuevos usuarios, con el objetivo de garantizar el correcto manejo del sistema.

En el periodo se brindó soporte a noventa y dos (92) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, solicitados de manera telefónica y vía e-mail, los cuales se atendieron inmediatamente logrando apoyar en los procesos a cada dependencia, evitando demoras en el tiempo de respuesta a causa de inconvenientes de acceso al sistema, los registros de dichos soportes se reflejaron en el formato físico SC-PR-002-FR-003, Registro de Soporte a Usuarios Funcionarios de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Tabla 7:
Soportes realizados a la Institución.

Soportes	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Total	25	38	29	92	100,00%

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Abril 2021 - Junio 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre II
5.9	Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	29	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.	No de informes publicados y entregados a entes competentes = Σ informes publicados y entregados a entes competentes	14
		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 acciones de mejora = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de	3%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía") *100		
		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".	Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (# de atenciones realizadas/ # de atenciones solicitadas en el periodo)*100	0%
		60%	*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 usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100	99,5%

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.

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:

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = \sum informes publicados y entregados a entes competentes Avance de Informes publicados y entregados a entes competentes

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = 7

La OQRAC elaboro siete (7) informes durante el segundo trimestre de 2021 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2021, 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:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/057df66d-8292-4d25-9dae-0e23dc8c2cb9>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/ea7a5335-a1de-44da-84a1-e2725505fbd5>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b9036d8b-ee37-4548-8163-8ca08870540f>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2021, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al segundo trimestre del año 2021 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 2021 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.

Indicador:

Porcentaje de gestión de acciones de mejora = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía")*100

Porcentaje de gestión de acciones de mejora = (1/29)*100 = 3%

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.

En el segundo trimestre de 2021, se elaboraron 3 informes mensuales de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas, en los cuales se encontraron veintinueve (29) puntos críticos en diferentes dependencias, no obstante, solo se realizó una (1) acción de mejora a la Vicerrectoría Académica



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



y Oficina de Admisiones por diferentes inconformidades de la ciudadanía, que evidencio esta oficina en el proceso de admisión 2020 -2, dicha acción de mejora, se realizó a través de reunión con la dependencia, en donde se socializo punto a punto los temas de solicitudes de información de mayor frecuencia, así como los reclamos recibidos en este proceso, así mismo, como plan de acción de mejora se generaron varios compromisos para ambas partes que fueron ejecutados durante el proceso de admisión 2021 -1, tales como, publicación de información en la página web de admisiones, direccionamiento de solicitudes, video instructivo, capacitación general al recurso humano que atiende a la ciudadanía en primer momento de interacción con la ciudadanía, entre otros.

En cuanto a las acciones mejora pendientes del primer y segundo trimestre, se planea avanzar en ellas en el segundo semestre de 2021, con el fin de agrupar suficientes temas de mayor incidencia originados por pqr's y encuestas de percepción en cada dependencia susceptible de mejorar sus procesos, trámites, atención y demás actividades cotidianas,

37.2.3 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:

Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (# de atenciones realizadas/ # de atenciones solicitadas en el periodo)*100

Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (0/0)*100= 100%

Durante el segundo trimestre de 2021, no se realizaron orientaciones jurídicas toda vez que la contratación del personal necesario para desarrollar esta actividad y demás relacionadas, inicio hasta el 15 de junio de 2021.

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

Indicador: Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (1269/1276)*100= 99,5%

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, 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 2021 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



manera:

*Tabla 8:
Percepción del servicio brindado canal telefónico.*

Percepción del Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
5	304	331	433	1068	96,65%
4	20	7	10	37	3,35%
3	0	0	0	0	0,00%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	324	338	443	1105	100%
Promedio total percepción	4,94	4,98	4,98	100,00%	

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 96,65%, seguido de la calificación (4) con el 3,35%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 100%, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma telefónica obtuvo un puntaje de 4,96/5, 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 población encuestada por medio telefónico en las líneas de la OQRAC, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

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 cuarenta y cuatro (144) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 96%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en temas como: conocimiento y dominio del tema del funcionario y prestación igualitaria del servicio; estos temas obtuvieron calificaciones por debajo del promedio, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales fueron analizados en la actividad 37.2.2 para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC

*Tabla 9:
Percepción Encuesta Virtual:*



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	118	116	115	116	93	105	100
Bueno	21	20	24	21	45	32	37
Regular	1	3	0	2	4	2	4
Malo	4	4	5	3	1	4	3
Total	144	143	144	142	143	143	144
# Percepciones Satisfactorias	139	136	139	137	138	137	137
% Percepción Satisfactoria	97%	95%	97%	96%	97%	96%	95%
% Prom Percepción Satisfactoria	96%						

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 dos mil seiscientos catorce (2614) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el segundo trimestre del 2021, solo veinte siete (27) usuarios, equivalente al 1,03% del total de usuarios atendidos respondieron la encuesta de percepción y nos permitieron conocer su opinión acerca de la atención prestada por este medio, sin embargo en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 97%, donde en promedio veintiséis (26) de veinte siete (27) encuestas, calificaron como: “bueno”, “buena atención”, “brindo la información que yo necesitaba”, “aclaro mis dudas”, “una muy buena respuesta” y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto amabilidad del moderador y respuesta, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,85/5 y calidad de la respuesta 4,78/5.



*Tabla 10:
Percepción Chat Institucional*

Encuesta de Percepción Chat Institucional				
Atributos	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
Porcentaje cualitativo / promedio calificación	26 / 27	27 / 27	4,85	4,78
Equivalente porcentual	96%	100%	97%	96%
Percepción general	97%			
Encuestas satisfactorias en promedio	26,25			

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 totalmente satisfactoria con un porcentaje de 100%, en cuanto a 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 96% con un nivel más satisfactorio que el periodo anterior, pues el presente trimestre aumento en once (11) puntos la satisfacción de la comunidad atendida. La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 1,03% encuestada tuvo una satisfacción del 97%,

Es decir, de las mil doscientas setenta y seis (1276) encuestas recolectadas, un total de mil doscientos sesenta y nueve (1269) ciudadanos, es decir el 99,5% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.

*Tabla 11:
Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Telefónica	1105	1105	100,0%
Chat	27	26	96,3%
Virtual	144	138,2	96,0%
Total	1276	1269,2	99,5%

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 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Abril 2021 - Junio 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre II
5.12	Cumplir permanentemente con el monitoreo, actualización y seguimiento de la Información, que como sujeto obligado, la Institución debe publicar en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información en el PWI de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	90%	- Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información - Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (Información publicada / Información requerida según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014)	92%
	Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en cada uno de los canales de atención	100%	*Actualizar base información posgrados *Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos. * Manual de atención para la atención Chat Institucional *Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar	% de Avance en el documento de caracterización = \sum % de avance de las actividades/Total de actividades	40%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		<p>calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía. *Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.</p>	
--	--	---	--

Objetivo 41.1.

Cumplir permanentemente con el monitoreo, actualización y seguimiento de la Información, que como sujeto obligado, la Institución debe publicar en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información en el PWI de conformidad con la Ley 1712 de 2014.

Actividad:

41.1.1 - Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información

Indicador: Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (Información publicada / Información requerida según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014).

Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = (49,5/55)*100 = 92%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, y por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución.

Durante el segundo trimestre se realizó el seguimiento de la información publicada en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información, encontrando que, de los 57 subíndices solicitados por la Procuraduría General de la Nación, solo 55 subíndices aplican a la Universidad para cumplir por obligatoriedad, de los cuales se encuentran publicados actualmente por la Institución 49,5, no obstante, algunos de estos están pendientes por actualización, y 5,5 subíndices se encuentran sin su debida publicación, para lo cual la OQRAC, en cumplimiento de sus actividades, solicitara en el segundo semestre a las dependencias fuentes de dicha información, que esta sea actualizada, con el fin de cumplir oportunamente con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014 y la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información 2021, la cual es realizada por la Procuraduría en los meses de septiembre y octubre de la presente vigencia.

Objetivo 41.2.:

Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en cada uno de los canales de Atención.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividad:

- *Actualizar base información posgrados (Realizada en el primer trimestre de 2021)
- *Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos.
- * Manual de atención para la atención Chat Institucional
- *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.
- *Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.

Indicador: Porcentaje de Avance en el documento de caracterización = \sum % de avance de las actividades/ Total de actividades.

Porcentaje de Avance en el documento de caracterización = $(2/5) * 100 = 40\%$

Durante el segundo trimestre de la vigencia, se elaboró la caracterización de las preguntas frecuentes, y así mismo, las respuestas estandarizadas a estas, con el fin de unificar la información que se brinda a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, este documento fue constantemente actualizado en este periodo de acuerdo a la reproducción de información de la Institución, como herramienta de apoyo para garantizar a la ciudadanía calidad, veracidad y oportunidad en la información.

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 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Abril 2021 - Junio 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre II



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5.13	Tratar y eliminar mediante controles preventivos y correctivos los posibles riesgos de corrupción que puedan producirse en el marco de las funciones designadas a la OQRAC	100 %	Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la obra se puedan generar	Porcentaje de controles ejecutados = (# de controles ejecutados en el periodo / # de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC) *100	60%
	Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la información institucional misional y estratégica.	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 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) *100	N/A

Objetivo 42.1:

Tratar y eliminar mediante controles preventivos y correctivos los posibles riesgos de corrupción que puedan producirse en el marco de las funciones designadas a la OQRAC

Actividad:

42.2.1: Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la OQRAC se puedan generar

Indicador: Porcentaje de controles ejecutados = (# de controles ejecutados en el periodo / # de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC) *100

Porcentaje de controles ejecutados = (12/20)*100 = 60%

En el primer cuatrimestre de 2021 se ejecutaron 12 de los 20 controles establecidos en el mapa de riesgos de la OQRAC 2021, los cuales fueron monitoreados y reportados en mayo de 2021 a la Oficina Asesora de Planeación y Control. El informe del monitoreo se podrá visualizar en: <http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/documents/280760/ed21139a-b78e-45a4-9263-93ccf6d4e704>

Con los doce (12) controles ejecutados no se materializo ningún riesgo en el periodo, no obstante los 8 controles pendientes por ejecución en el primer cuatrimestre, fue dado por la ausencia de contratación del personal necesario y competente para desarrollar dichos controles.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Para mayor información del mapa de riesgo de la OQRAC, los controles ejecutados, los controles pendientes, las actividades realizadas, podrá visualizarlos en: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> en la pestaña: Informes de Gestión Trimestrales OQRAC – Anexo: Monitoreo Mapa de Riesgos Cuatrimestre I - 2021

Objetivo 42.2:

Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la información institucional misional y estratégica.

Actividad:

42.2.1: 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 presente actividad se desarrolló durante los meses de mayo, junio y julio por lo cual, los resultados serán informados en el Informe Trimestral III de 2021.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aumentar la asistencia y potencializar el desarrollo de charlas virtuales institucionales a estudiantes de colegios, 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 en el segundo semestre, realizar las correspondientes acciones de mejora de acuerdo al informe de temas reiterativos en pqr's 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 recomienda realizar el cierre definitivo y consolidado de las peticiones activas pendientes por el usuario de “seguimiento pqr's”, y que a la fecha reportan como respondidas de fondo por las dependencias competentes; sin embargo, continúan en trámite por el usuario “seguimiento pqr's”.
- Se recomienda realizar el seguimiento a las peticiones vencidas y por ende a las dependencias que tienen a su cargo dichas peticiones, con el fin de cumplir a cabalidad con los tiempos de gestión en el sistema Bogotá te Escucha, el cual es monitoreado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.