



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

# Informe de Gestión

**Tercer Trimestre 2020**

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

Bogotá D.C., Octubre de 2020



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## **Informe de Gestión - Tercer Trimestre 2020**

Octubre 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: .....	13
Tabla 5: .....	22
Estrategia 5.9.....	25
META 41: .....	45
Estrategia 5.12. ....	45
META 42:.....	48
Estrategia 5.13: .....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63



# 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 Tercer (III) 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.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## MARCO LEGAL

### Normatividad Externa

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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- **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”.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## 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	Julio - Septiembre 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre III
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, página web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios - GTyS-, .	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites) * 100	$\frac{1+8+3}{12} = 1 * 100$	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, en cumplimiento de la	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.	(# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	$\frac{0}{0} = 1 * 100 = 0$	0%





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	14 ----- 16 =0,875*100	87,5 %
	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	3966 ---- =1.890 *100 2098	189%

**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 tercer 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 julio, agosto y septiembre, en el link, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>, las cuatro (4) 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
		03/07/2020
		05/08/2020
		08/09/2020



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		09/09 /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 tercer trimestre se realizó una (1) actualizaciones en la dependencia de la Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano, actualizando los números telefónicos.

### - 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 julio, agosto y septiembre, 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**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 tercer trimestre no se requirió la elaboración de piezas publicitarias.

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 tercer trimestre de la vigencia, la oficina participo en catorce (14) charlas en colegios, de las dieciséis charlas a las cuales fue invitada, estas charlas se desarrollaron en agendamiento consensuado con las Instituciones de Educación Media a través de la plataforma Google Meet, toda vez que 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.

Tabla 2:

Ferias universitarias.

Nº	Fechas	Dirección	Colegio	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	Miércoles 15 de julio	Google Meet	Charla Virtual - Centro Educativo la Paz	No	..
4	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	499
5	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
6	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
7	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
8	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
9	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



10	Miércoles 9 de septiembre	Google Meet	Instituto el Ingenioso Hidalgo	Si	95
11	Jueves 3 de septiembre	Zoom	I.E. Colegio de San Simón	Si	3000
12	viernes 28 de agosto	Google Meet	Liceo Católico Héroes	Si	70
13	viernes 11 de septiembre	Google Meet	Militar IMAP	Si	84
14	viernes 4 de septiembre	Google Meet	Colegio el Carmen Teresiano	Si	95
15	viernes 4 de septiembre	Google Meet	Colegio el Carmen Teresiano	Si	72
16	Viernes 25 de septiembre	Google Meet	I.E Manuela Beltrán - San Martin Meta	No	..
17	Miércoles 30 de septiembre	Google Meet	Mira valle IED	Si	51
Total					3966

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

**Ferías 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 catorce (14) charlas desarrolladas en el tercer trimestre de la vigencia 2020 participaron un total de Tres mil novecientos sesenta y seis (3966) estudiantes. Para el tercer trimestre del año 2019 participaron dos mil noventa y ocho (2098) estudiantes, lo que deja como resultado un indicador de relacionamiento ciudadano en relación al año anterior de 189%, es decir que el resultado de esta actividad obtuvo un crecimiento del 89% a pesar de la dificultad que se presenta para programar las charlas virtuales y el encuentro de los estudiantes a través de las Tecnologías de la Información, teniendo en cuenta que no todos cuentan con herramientas y medios para este tipo de charlas virtuales forzadas por la pandemia de Covid - 19 lo que ha afectado durante el 2020 la normalidad en el desarrollo de actividades de acercamiento y relacionamiento con estudiantes de educación media.



**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.

<b>CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC</b>						
<b>Universidad Distrital Francisco José de Caldas</b>						
	<b>Rangos:</b>	<b>&lt; 70 %</b>	<b>70% a 90%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>Indicador de avance durante el año</b>	<b>Julio 2020 - Septiembre 2020</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo / Proyecto</b>	<b>Meta</b>	<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Formula Equivalente</b>	<b>Cumplimiento Trimestre III</b>
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	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-, .	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites) * 100	$\frac{1 + 7 + 3}{11} = 1 * 100$	100%



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



hacia la Institución.					
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	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.	(# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	$\frac{0}{0} = 1 * 100 = 0$	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		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 tramites de la Institución .	<p>Porcentaje de participación en ferias y eventos = ( # de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos + # de solicitudes aprobadas de participación a colegios, entidades y otros eventos ) * 100</p> $\frac{14}{16} = 0,875$ $*100 = 88\%$	88%
		100 %		<p>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</p> $\frac{3966}{2098} = 1.89$ $*100 = 189\%$	189%





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				la vigencia anterior ) * 100		
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 tramites y servicios de la institucion.	Se debe incluir el siguiente indicador para la presente actividad: Porcentaje de solicitudes de acceso a la informacion respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la informacion por canales presenciales y telefonicos (se exceptuan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en	733 + 5218 + 1318 ----- --- = 0,988 7269 + 88	99%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			el trimestre/ # de solicitudes de información respondidas de manera inmediata + acciones ciudadanas recibidas en el trimestre (SDQS)* 100	
		Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	(# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/ # de acciones ciudadanas recibidas) * 100	
		Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	<b>Ajuste al Indicador:</b> (# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/( # de acciones ciudadanas pendientes del trimestre anterior) + (# de acciones ciudadanas	85 + 145 + 189 ----- -- = 0,777 96 + 235 + 124 + 99
				75,63%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				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.	(# de informe generados / 12) *100	9 --- =0,75 *100 12
					75%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			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	<p>*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</p> <p>* Porcentaje de seguimientos efectivos a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20 = (# acciones ciudadanas cerradas a las cuales se realizo seguimiento/ # seguimientos realizados ) *100</p>	$\frac{13 + 15 + 14}{(10+62) + (22+75)+(52+58)} = 0,15$	<b>15%</b>
		100 %				



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		100 %	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	(# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS") * 100	44 --- = 1*100 44	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 Tics 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 tercer trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía, el máximo de solicitudes de acceso a la información posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 98,8% del total de solicitudes de acceso a la información allegadas. Mientras que el 1,2% de solicitudes de acceso a la información allegada 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		Julio	Agosto	Septiembre	
Inmediata	Correo	283	632	403	1318
	Chat	1196	1919	2103	5218
	Presencial - Telefónico	160	256	317	733
Términos de Decreto 491 de 2020	Bogotá Te Escucha	31	30	27	88
Total		1670	2837	2850	7357

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

La OQRAC cuenta con cuatro (4) Puntos de Atención Institucionales, Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, en los cuales durante el tercer 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 dos (2) Puntos de Atención: Super CADE CAD, Super CADE Suba en los cuales se prestó atención presencial a partir de septiembre en horario de lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm, de acuerdo al horario permitido por la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.. Durante el tercer trimestre se brindó atención de manera permanente 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 14 20 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.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	39	8	15	62	13,54%
Derecho de Petición de Interés Particular	84	50	42	176	38,43%
Reclamo	18	15	16	49	10,70%
Queja	9	11	11	31	6,77%
Consulta	2	4	0	6	1,31%
Derecho de Petición de Interés General	80	7	33	120	26,20%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	1	3	4	0,87%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Solicitud de Copia	1	1	2	4	0,87%
Sugerencia	2	0	0	2	0,44%
Felicitación	0	2	2	4	0,87%
<b>Total</b>	235	99	124	458	100,00%

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

En el tercer trimestre del 2020 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de cuatrocientas cincuenta y ocho (458) 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 38,43%, seguido por Derecho de Petición de Interés General 26,20%.

**Indicador: Gestión de Peticiones**

La gestión de peticiones durante el tercer trimestre fue del 75,63% teniendo en cuenta que fueron cerradas oportuna y extemporáneamente un total de cuatrocientas diecinueve (419) acciones ciudadanas sobre cuatrocientas cincuenta y ocho (458) acciones ciudadanas recibidas en el periodo, más noventa (96) acciones ciudadanas pendientes para gestionar del trimestre anterior para un total de quinientas cincuenta y cuatro (554) acciones ciudadanas.

Se analizaron cuatrocientas cincuenta y ocho (458) acciones ciudadanas registradas- recibidas y posteriormente se 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:**

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
Consulta	35	16	13,6	18,9	16,2
Denuncia por Actos de Corrupción	30	18,4	25,3	20,4	21,4
Derecho de Petición de Interés General	30	23,9	20,1	19,6	21,2
Derecho de Petición de Interés particular	30	24	23,7	28,2	25,3
Queja	30	15,4	16,2	20	17,2
Reclamo	30	13,5	18,1	16,5	16,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	9,3	18	17,2	14,8
Copia	20	16,3	17,5		16,9
Sugerencia	30	9	2		5,5
<b>Promedio tipología cantidad x días</b>		<b>16,4</b>	<b>16</b>	<b>16,2</b>	<b>16,2</b>

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

Los tiempos promedio de respuesta durante el tercer trimestre se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Decreto 491 de 2020, como se evidencia en la Tabla 6 ninguna de las tipologías en ningún mes sobrepasaron los términos para resolver peticiones, sin embargo el promedio de gestión de acciones ciudadanas durante el tercer trimestre aumento en tres (3) días y diecinueve (19) horas respecto al segundo trimestre de la vigencia, lo que equivale a un tiempo de gestión en promedio de dieciséis (16) días con cuatro (4) horas en el tercer 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 diagnostico general del estado de cada acción ciudadana en cuanto a cumplimiento de términos de ley, dependencia competente y calidad de respuestas brindadas, una vez obtenido este reporte se procede a realizar el seguimiento vía telefónica, correo electrónico, presencial o a través de cartas pre y post requiriendo a las dependencias asignadas a responder de acuerdo a los atributos de servicio al ciudadano y términos de Ley.

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





## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 tercer trimestre se han generado nueve (9) informes de estado de situación con corte a 20 de cada mes, de los doce que se esperan generar dejando un indicador de cumplimiento a la fecha del 75%.

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 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 cuarenta y dos (42) seguimientos de forma telefónica, presencial, correo electrónico o carta pre y post vencimiento, 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 doscientas setenta y nueve (279) acciones ciudadanas durante el periodo, por lo cual el porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas fue de 15%, 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.

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:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En el periodo se brindó soporte a cuarenta y cuatro (44) funcionarios -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

**Tabla 7:**

*Soportes realizados a la Institución.*

Canal de Soporte	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Telefónico	4	8	6	18	71,43%
E-mail	8	9	9	26	14,29%
Presencial	0	0	0	0	14,29%
<b>Total</b>	12	17	15	44	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.

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5.2	Unificar y validar permanente mente la información institucional, garantizando o 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-,. .	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites) * 100	1 + 7 + 3 ----- = 1 * 100 11	100%
-----	--	-------	--	--	---------------------------------------	------



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	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.	(# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	$\frac{0}{0} \times 100 =$ 0	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



<p>nto de la función social de la Institución</p>							
			<p>100 %</p>	<p>Participar en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y tramites de la Institución .</p>	<p>Porcentaje de participación en ferias y eventos = ( # de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos + # de solicitudes aprobadas de participación a colegios, entidades y otros eventos ) * 100</p>	<p>14 — =0,875 *100 16</p>	<p>88%</p>



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

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



		100 %
--	--	----------

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = ( # de ciudadanos que participaron en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos en el periodo/# de ciudadanos que participaron en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos en el periodo en la vigencia anterior ) * 100	$\frac{3966}{2098} = 1.89$	189%
---	----------------------------	------



**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 %	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 tramites y servicios de la institucion.	Se debe incluir el siguiente indicador para la presente actividad: Porcentaje de solicitudes de acceso a la informacion respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la informacion por canales presenciales y telefonicos (se exceptuan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en el trimestre/ # de solicitudes de informacion	733 + 5218 + 1318 ----- ---- = 0,988 7269 + 88	99%
-----	--	-------	---	--	---	-----



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			<p>n respondidas de manera inmediata + acciones ciudadanas recibidas en el trimestre (SDQS)* 100</p>		
		<p>Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha</p>	<p>(# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/ # de acciones ciudadanas recibidas) * 100</p>	<p>85 + 145 + 189 ----- --- = 0,777 96 + 235 + 124 + 99</p>	<p>75,63%</p>
		<p>Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención</p>	<p><b>Ajuste al Indicador:</b> (# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/( # de</p>		





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				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.	(# de informe generados / 12) *100	9 --- =0,75 *100 12		75%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			<p>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</p>	<p>*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</p> <p>* Porcentaje de seguimientos efectivos a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte</p>	<p>13 + 15 + 14 ----- = 0,15 (10+62) + (22+75)+(52+58)</p>	<p><b>15%</b></p>
--	--	--	--	---	--	-------------------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				a 20 = (# acciones ciudadanas cerradas a las cuales se realizo seguimiento/ # seguimientos realizados ) *100		
		100 %	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	(# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS") * 100	44 --- =1*100 44	100%



**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	21 --- =0,724 * 100 29	72,40%
		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	0 --= 0 *100 0	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			<p>*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.</p>	<p>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</p>	<p>0 --- = 0 *100 2</p>	<p>0,00%</p>
		100 %	<p>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".</p>	<p>(# de atenciones jurídicas realizadas/# de atenciones jurídicas solicitadas en el periodo)* 100</p>	<p>3 --- = 1 * 100 3</p>	<p>100%</p>
		100 %	<p>*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes tramites y servicios de la Institución .</p>	<p>Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano = ( número de encuestas</p>	<p>908 ----- = 0,981 * 100 926</p>	<p>98,10%</p>



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100		
	100 %	Analizar encuestas virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados.	Porcentaje de análisis de encuestas de percepción al servicio=(# de puntos críticos del servicio hallados/# de encuestas virtuales y físicas recibidas)* 100	2 --= 0,012 * 100	1,20%

**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 72,40% de cumplimiento durante el tercer trimestre de 2020 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre 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:



## 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/66259/793915a3-8d5c-4acd-b23b-d1e427feb223>

- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/e3001606-3505-4576-9090-7f4026b841ac>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/e3bc6269-bd54-4530-8849-5da212093873>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veedurriadistrital.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.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al tercer 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 tercer 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

En el Tercer Trimestre 2020, no se realizaron acciones de mejora a peticiones de temas reiterativos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te Escucha.

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:



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

No se realizaron acciones de mejora de los dos (2) puntos críticos hallados en las encuestas de percepción virtual durante el tercer trimestre de 2020.

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

### Indicador:

Porcentaje de análisis de encuestas de percepción al servicio

Durante el tercer trimestre la comunidad universitaria y ciudadanía diligencio ciento sesenta y cinco (165) 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 setenta y cinco (75) encuestas contaban con observaciones adicionales de la calificación, que fueron analizadas en su totalidad hallando dos (2) puntos críticos frecuentes que comunico la comunidad encuestada, hacia las unidades académico – administrativas de Facultad de Ingeniería y Egresados. Se realizo propuesta de acción de mejora el 16 de octubre 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 social desarrollada para acompañar al estudiante en la resolución de sus procesos. 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 julio, agosto y septiembre.

**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) la percepción del servicio brindado a los ciudadanos atendidos; 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 tercer trimestre de 2020 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

**Tabla 8:**

*Percepción del servicio brindado*

Percepción del Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
5	152	240	289	681	98,27%
4	4	5	2	11	1,59%
3	0	1	0	1	0,14%
2	0	0	0	0	0,00%
1	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	156	246	291	693	100%
<b>Promedio total percepción</b>	<b>4,97</b>	<b>4,97</b>	<b>4,99</b>		<b>99,86%</b>

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 98,27%, seguido de la calificación (4) con el 1,59%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,86%**, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma presencial y telefónica obtuvo un puntaje de 4,98/5, 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 tercer trimestre se logró recolectar un total de ciento sesenta y cinco (165) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 95%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en temas como: el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a) e información clara, concreta y actualizada estos temas obtuvieron calificaciones menos satisfactorias que los demás temas de calificación, 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:*



**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	134	124	131	127	127	120	121
Buena	24	30	28	27	32	36	37
Regular	2	6	5	4	1	3	1
Malo	5	5	1	7	5	6	6
Total	165	165	165	165	165	165	165
<b>Percepción satisfactoria</b>	95,76%	93,33%	96,36%	93,33%	96,36%	94,55%	95,76%

**Promedio**

95,06%

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 cinco mil doscientas dieciocho (5218) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el tercer trimestre del 2020, solo sesenta y ocho (68) usuarios, equivalente al 1,3% 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 87%, en donde sesenta (60) de sesenta y ocho (68) encuestas, calificaron como excelente, bueno, muy bien, muy alto, el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto buena atención, buen servicio, muy bien atendido, satisfecho con la atención del moderador, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,45/5 y calidad de la respuesta 4,20/5.

*Tabla 10:*

*Percepción Chat Institucional*



**Encuesta de Percepción Chat Institucional  
III Trimestre**

N°	Fecha	Conocimiento	Comentario	Ama bilid ad (1/5)	Resp uesta (1/5)
1	01/07/2020	Mucho	Buena atención	5	5
2	03/07/2020	Muy bien	Excelente atención	5	5
3	06/07/2020	Bueno	Buen servicio	5	5
4	06/07/2020	Manejo bien el tema	Ayudo y respondió rápido	5	5
5	07/07/2020	Bueno	Me informo que horas podrían responder mi pregunta	5	5
6	07/07/2020	Fue clara la información	Me gustaría recibir información, por correo electrónico, es posible	5	5
7	07/07/2020	Experiencia	Pregunta resuelta	5	5
8	10/07/2020	Buena atención	Bien	5	5
9	10/07/2020	Tenía el conocimiento necesario para la duda que se me presenta	Aclaro mis dudas, muy amable	5	5
10	17/07/2020	Excelente, muy buena la atención	Excelentes asesores	5	0
11	21/07/2020	Bueno	Buen servicio	5	4
12	22/07/2020	Bueno	Ninguno	5	5
13	22/07/2020	Si sabe	Estaré pendiente	5	5
14	24/07/2020	Excelente	Buena atención	5	5
15	24/07/2020	Muy bien atendido, satisfecho	Muy bien atendido, satisfecho	5	5
16	27/07/2020	Muy bien	Excelente herramienta	5	5
17	27/07/2020	Obtuve la respuesta apropiada	Obtuve la respuesta apropiada	5	5
18	28/07/2020	Ok	Ok	5	5
19	29/07/2020	Gracias	Gracias	5	0
20	31/07/2020	Bueno	Las diferentes áreas deben tener un mecanismo de contacto diferente a correo electrónico, dado que no es posible tener acceso telefónico, sería bueno en esta situación de trabajo en casa habilitar opciones como este chat pero con las diferente áreas	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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



25	04/06/2020	No responden a tiempo	No responden lo que uno pregunta	1	1
26	23/06/2020	Alto	Súper 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
30	03/08/2020	Excelente	Excelente la atención y la claridad en la respuesta	5	5
31	04/08/2020	Bien	Bien	0	0
32	05/08/2020	Ninguno	No respondió a mi pregunta	1	1
33	10/08/2020	Bien	Bien	5	5
34	10/08/2020	No respondieron	Me gustaría conocer el instructivo para las personas que YA TERMINAMOS el componente propedéutico en febrero de 2020, que correspondía al último semestre del 2019. Es de mi poderme inscribir a la ingeniería en telemática teniendo en cuenta que ya me gradué de tecnólogo en esta misma universidad y teniendo en cuenta que YA TERMINE el componente propedéutico exitosamente. quedo atento gracias	1	1
35	12/08/2020	Bueno	Bueno, son amables, claros y rápidos al dar respuesta	5	5
36	18/08/2020	No sirvió la información	Me envía links	1	1
37	26/08/2020	Se dio una atención clara y respuestas precisas frente a las preguntas que hice	Buena atención en general	5	3
38	27/08/2020	Todo	El necesario	5	5
39	27/08/2020	Normal	Buen servicio	1	1
40	27/08/2020	Bueno	Ninguno	5	5
41	28/08/2020	Muy bien	Gracias	5	5
42	28/08/2020	Muy bien	Gracias	5	5
43	28/08/2020	Muy bien	Gracias	5	5
44	28/08/2020	Muy bueno	Excelente servicio, muy atentos	5	5
45	02/09/2020	Satisfactorio	Muy buen servicio	5	5
46	03/09/2020	Alto	Muy buena atención	5	5
47	03/09/2020	Regular	No conoce muy bien las políticas de admisión y solo envía pdf, pero no deja nada en	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			claro. Es decir, remite información que ya está en la página web que tampoco es siempre precisa y clara. Se limita a copiar y pegar		
48	07/09/2020	Bueno	Bueno	5	5
49	08/09/2020	Excelente	Excelente	5	5
50	09/09/2020	Bueno	Excelente	5	5
51	09/09/2020	Excelente	Excelente servicio	5	5
52	09/09/2020	Muy bueno	Gracias por salvarme	5	5
53	10/09/2020	Muy efectivo	ninguno	5	5
54	10/09/2020	Bien	Bien	5	4
55	11/09/2020	Asertivo	Excelente atención	4	4
56	18/09/2020	Bueno	Soluciono todas mis dudad de una manera cordial	5	5
57	21/09/2020	Nada	No sirve de nada el chat si a uno no le brinda información sobre los proyectos o al menos direccionar a cada proyecto	1	1
58	21/09/2020	Poco	Más agilidad	3	2
59	21/09/2020	Atendió todas mis dudad	Buen servicio y efectico canal de comunicación	5	5
60	21/09/2020	Bueno	Debería saber de más áreas de preguntas	5	5
61	21/09/2020	Muy buen conocimiento	Soluciono todas mis dudas	5	5
62	23/09/2020	10-oct	Good job	5	5
63	23/09/2020	Claro y conciso	Gracias	5	5
64	24/09/2020	Si	-	5	3
65	28/09/2020	Bueno	Buena atención, completa y precisa	5	5
66	28/09/2020	Good	Good	5	5
67	29/09/2020	Bastante	Resolvió mi duda	5	5
68	29/09/2020	Bueno	Bueno	5	5
<b>Porcentaje cualitativo</b>		<b>60 / 68</b>	<b>59 / 68</b>	<b>4,45</b>	<b>4,20</b>
<b>Equivalente porcentual</b>		88%	87%	89%	84%
<b>Percepción general</b>		<b>87,059%</b>			
<b>Encuestas satisfactorias en promedio</b>		<b>59,2</b>			

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

**Percepción general del servicio:**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 99,86%, la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 1,3% encuestada tuvo una satisfacción del 87%, 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 95% 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 cincuenta y seis (156) encuestas fueron positivas y nueve (9) restantes reflejaron inconformidad 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 arrojo un total de 98,1% como se puede notar en la siguiente tabla.

**Tabla 11:**

*Porcentaje de satisfacción general:*

<b>Encuesta</b>	<b>Encuestas evaluadas</b>	<b>Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio</b>	<b>Porcentaje percepción satisfactoria</b>
<b>Presencial - telefónica</b>	693	692	99,86%
<b>Chat</b>	68	59,2	87,06%
<b>Virtual</b>	165	156,8	95,03%
<b>Total</b>	926	908	98,1%

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**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Julio 2020 - Septiembre 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimstre III
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	Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información	95%
			Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG			
			Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.			
	Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en los puntos de atención	1	Realizar la caracterización de las preguntas frecuentes con el fin de estandarizar y dar calidad a las respuestas dadas por el equipo de la OQRAC a la ciudadanía.	Caracterización de preguntas frecuentes = 1	1	1
			1	Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.	Protocolo de Atención al Ciudadano actualizado = 1	N/A

*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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### Actividad:

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

En el mes de agosto fue allegada a la OQRAC, el reporte de Auditoria del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) para el periodo semestre - II de 2019, de la Procuraduría General de la Nación, allí se informaban las observaciones que arrojó el proceso de auditoría y la puntuación obtenida de 78 sobre 100, respecto al puntaje obtenido en el registro de información por la Institución en agosto de 2019 en el Aplicativo (ITA) de 91 sobre 100, por lo cual se debió solicitar a la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Red de Datos UDNET actualizar alguna de la información reportada de las cuales estas dependencias son fuente oficial; así mismo, se solicitó a la Red de Datos UDNET, ajustar los enlaces registrados durante la vigencia 2019, puesto que debido a la transición del Portal Web antiguo al nuevo Portal de la Institución varios enlaces fueron modificados en el 2020, por lo cual la Auditoria reportó que los enlaces registrados en el 2019 estaban rotos o inactivos, lo que afectó el resultado en la puntuación de la Auditoria.

Las observaciones informadas fueron subsanadas de inmediato en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información y en las demás páginas web enlazadas al Portal de Transparencia, así mismo fue remitida a la Procuraduría General de la Nación, la respuesta a las observaciones con sus correspondientes evidencias.

En el mes de septiembre fue allegada la Directiva 026 de 2020 expedida por la Procuraduría General de la Nación, en la cual se comunicó que la medición al ITA 2020 se realizara a través del aplicativo <https://apps.procuraduria.gov.co/ita/login/> dispuesto para el registro de la Información pública de todos los sujetos obligados conforme a la Ley 1712 de 2014, a nivel nacional entre el 15 de septiembre y 15 de octubre de 2020, los resultados de este ejercicio se expondrán en el informe trimestral IV de 2020.

### 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 tercer trimestre de la vigencia, se realizó la publicación de la actualización a las preguntas frecuentes con sus correspondientes respuestas de acuerdo a las modificaciones en algunos trámites y procesos que debieron ajustarse a la modalidad 100% virtual, con el fin de apoyar la publicidad y el acceso a la información de mayor interés para la ciudadanía y la comunidad estudiantil.





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



<https://transparencia.udistrital.edu.co/preguntas-frecuentes>

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

La presente actividad se tratará en el Informe Trimestral IV de 2020...

**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.

<b>CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC</b>						
<b>Universidad Distrital Francisco José de Caldas</b>						
		<b>&lt; 70 %</b>	<b>70% a 90%</b>	<b>&gt; 90%</b>	<b>Indicador de avance durante el año</b>	<b>Julio 2020 - Septiembre 2020</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo / Proyecto</b>	<b>Meta</b>	<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Formula Equivalente</b>	<b>Cumplimiento Trimestre III</b>
5.2	Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y	100 %	Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites) * 100	1 + 7 + 3 ----- =1*100 11	100%



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académicos o administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución

la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios - GTyS-.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		10 0%	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.	(# de herramientas de apoyo elaboradas / #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	0 --=1*100= 0	0%
	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	10 0%	Participar en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y tramites 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	14 — =0,875 *100 16	88%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		10 0%	

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	$\frac{3966}{2098} = 1.89$ $* 100 = 189\%$	189%
---	--	------



**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%	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 tramites y servicios de la institucion.	Se debe incluir el siguiente indicador para la presente actividad: Porcentaje de solicitudes de acceso a la informacion respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la informacion por canales presenciales y telefonicos (se exceptuan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en el trimestre/ # de solicitudes de informacion	$\frac{733 + 5218 + 1318}{7269 + 88} = 0,988$	99%
-----	--	------	---	--	---	-----



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			<p>n respondidas de manera inmediata + acciones ciudadanas recibidas en el trimestre (SDQS))* 100</p>		
		<p>Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha</p>	<p>(# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/ # de acciones ciudadanas recibidas) * 100</p>	<p>85 + 145 + 189 ----- = 0,777</p>	
		<p>Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención</p>	<p><b>Ajuste al Indicador:</b> (# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/( # de acciones ciudadanas</p>	<p>96 + 235 + 124 + 99</p>	<p>75,63%</p>



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			s pendientes del trimestre anterior) + (# de acciones ciudadana s recibidas ) * 100		
10 0%	Generar informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes y aplicar mecanismos de control a las Unidades Académico - Administrativas, con el fin de cumplir los atributos y términos de ley 1755 de 2015.		(# de informe generados / 12) *100	9 --- =0,75 *100 12	75%
10 0%	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 = (# seguimiento a acciones ciudadanas / # de acciones ciudadanas relacionadas en el Informe de	13 + 15 + 14 ----- = 0,15 (10+62) + (22+75)+(52+58)	15%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			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		
	100%	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	(# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la	44 --- =1*100 44	100%





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



				plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS") * 100		
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	21 --- = 0,724 * 100 29	72,40%
		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 interposici	0 --- = 0 *100 0	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			ón de peticiones reiterativas ) *100		
10 0%	*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 2		0,00%
10 0%	Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual " Bogotá Te Escucha - SDQS".	(# de atenciones jurídicas realizadas/ # de atenciones jurídicas solicitadas en el periodo) * 100	3 --- = 1 * 100 3		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 tramites y servicios de la Institución .	Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano = ( número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	908 ----- = 0,981 * 100 926	98,10%
		100%	Analizar encuestas virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados.	Porcentaje de análisis de encuestas de percepción al servicio=(# de puntos críticos del servicio hallados/# de encuestas virtuales y físicas recibidas)* 100	2 --- = 0,012 * 100 165	1,20%
5.12	Cumplir permanentemente con la actualización, seguimiento y ejecución del Plan de	100%	Realizar las actividades descritas en el plan de mejoramiento de la matriz de autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la	Estado de avance en el cumplimiento de Ley	Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia	95%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		100%	<p>Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.</p>	<p>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 )</p> <p>AJUSTE AL INDICADOR: Porcentaje de crecimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas referente a la vigencia anterior = (# de</p>	$\frac{18591 - 408}{4,456} * 100 = 408$	4456,00%
--	--	------	---	--	---	----------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			asistentes a la audiencia publica de rendición de cuentas 2019 - # de asistentes a la audiencia publica de rendición de cuentas 2018/ # de asistentes a la audiencia publica de rendición de cuentas 2018 )		
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.	Valoracion 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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



### 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 tercer 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 por Covid – 19 y las medidas de prevención de contagio.

- 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 julio, la Oficina apoyo en el desarrollo de la estrategia de divulgación y promoción de los espacios de Rendición de cuentas 2019 y garantizó la participación ciudadana en los espacios de Dialogo de la Facultad de Artes y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 a cargo del Señor Rector Dr. Ricardo García Duarte.

### Indicador:

La participación ciudadana en los seis (6) espacios de Rendición de Cuentas 2019 modalidad 100% virtual aumento notablemente con la asistencia virtual de 18.591 personas en total, de acuerdo a las estadísticas de los diversos canales por los cuales se realizaron las transmisiones de estos espacios como lo fueron: YouTube, Facebook, Twitter y Pagina Web Institucional y las cuales se podrán ver en detalle en el Informe de Resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019 dispuesto a través de: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b40b1944-1888-494d-a1ed-2b76c7685b52>.

La asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 celebrada en abril de 2019 fue de 408 ciudadanos, por lo cual el porcentaje de crecimiento de participación en la Rendición de Cuentas referente a la vigencia anterior fue de: 4456%.

### 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 tercer trimestre no se realizó el seguimiento al desarrollo de tareas que apoyaran la gestión y cumplimiento de esta actividad, (ver avance Informe de Gestión Cuarto Trimestre).



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar mayores seguimientos a las acciones ciudadanas reportadas en los Informes con corte a 20 de cada mes, a fin de evitar que acciones ciudadanas próximas a vencer pasen a estado vencidas y que acciones ciudadanas continúen acumulando días de vencimiento, de esta forma aumenta el porcentaje de cumplimiento de gestión oportuna, disminuye el tiempo promedio de respuesta y aumenta el porcentaje de seguimientos en relación a los informes con corte a 20 de cada mes.
- Durante el periodo se lograron cerrar de manera oportuna (cumplimiento términos) trescientas diecinueve (319) acciones ciudadanas de las cuatrocientas cincuenta y ocho (458) acciones ciudadanas recibidas en el periodo, más noventa (96) acciones ciudadanas que quedaron en estado pendientes para gestionar al corte 30 de junio 2020 (trimestre anterior) para un total de quinientas cincuenta y cuatro (554) acciones ciudadanas, lo que permite concluir que el 57,58% del total de peticiones fueron respondidas oportunamente durante el tercer trimestre.
- A partir del presente informe se puede concluir que el tercer trimestre obtuvo resultados favorables en lo que al cumplimiento de términos se refiere (Dc. 491/2020), toda vez que en promedio ninguna tipología sobrepasó los términos de respuesta; sin embargo el tiempo promedio para la gestión de peticiones ha sido el más alto de lo corrido del año hasta la fecha.
- Se recomienda divulgar e informar a los colegios distritales la posibilidad de asistir a las charlas virtuales institucionales que tienen como objetivo, informar a estudiantes de educación media la oferta académica y el proceso de admisiones y así acercarnos como Institución a la comunidad 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 recomienda en el Informe del Cuarto Trimestre ejercer las actividades del Plan de Acción que durante los primeros tres trimestre del 2020 no se ha presentado avance y exponer los correspondientes resultados.
- Se puede concluir que la encuesta de percepción del Chat Institucional tuvo el menor puntaje satisfactorio para la ciudadanía, por lo cual se debe aplicar las debidas acciones de mejora al interior de la OQRAC, a fin de generar mayor satisfacción y servicio de calidad a la ciudadanía atendida por este medio.