



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

Informe de Gestión

Cuarto Trimestre 2020

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C., Enero de 2021

Bogotá D.C., Enero de 2021



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión - Cuarto Trimestre

2020

Enero de 2021 - Bogotá D.C.,
Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

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

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

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

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

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

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano

Jefe 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:	12
Estrategia 5.6:	12
Tabla 5:	17
Estrategia 5.9.....	20
META 41:	29
Estrategia 5.12.	29
META 42:.....	34
Estrategia 5.13:	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38



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 Cuarto (IV) 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”.



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	Oct - Dic 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre IV
5.2	Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución.	100 %	Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, pagina web de la OQRAC y Guía de Trámites y Servicios -GTyS-,	(Directorio telefónico + PWI + Guía de Tramites) * 100	25 + 8 + 3 ----- 36 =1*100	100%
	Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos académicos y administrativos, en	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	0 --=1*100= 0	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



cumplimiento de la función social de la Institución	100 %	Participar en ferias de servicio, ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.	Porcentaje de participación en ferias y eventos = (# de asistencias por la OQRAC a ferias y eventos / # de invitaciones a ferias y eventos + # de solicitudes aprobadas de participación a colegios, entidades y otros eventos) * 100	12 — 18 *100 =0,66	66%
	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	907 ---- 890 = 1,019	102%

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:

Indicador:

Actualización portales: (36/36) * 100 = 100%

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









UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Las actualizaciones realizadas en el cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre, en el enlace: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>, 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
		08/10/2020
		13/10/2020
		12/11/2020



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

- 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 cuarto trimestre se realizaron un total de veinticinco (25) actualizaciones de conformidad con las resoluciones de nombramiento y teléfonos disponibles durante la emergencia sanitaria por Covid - 19.

- 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 5 días hábiles de octubre, noviembre y diciembre, así mismo se remitieron sus respectivos certificados de confiabilidad a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Objetivo 35.2:

Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos académicos y administrativos, en cumplimiento de la función social de la Institución

Actividad:

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

Indicador:

Herramientas de apoyo: (0/0)*100 = 100%

Durante el cuarto 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: (12/18)*100 = 66%

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 cuarto trimestre de la vigencia, la oficina participó en doce (12) charlas en colegios, de las dieciocho (18) charlas a las cuales fue invitada, estas charlas se desarrollaron en agendamiento consensuado con las Instituciones de Educación Media y Secretaria de Educación de Soacha y Funza a



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



través de las plataformas Google Meet y Zoom, 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.

N°	Fechas	Dirección	Colegio	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	13/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	85
2	14/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	227
3	15/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	120
4	16/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	66
5	15/10/2020	Google Meet	I.E.D Pablo Neruda	Si	35
7	20/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Funza	Si	74
8	28/10/2020	Google Meet	Colegio Arborizadora Baja IED	Si	37
9	30/10/2020	Google Meet	Institución Educativa Distrital San José Suroriental	Si	81
10	05/11/2020	Google Meet	Colegio Sorrento I.E.D	Si	42
11	05/11/2020	Google Meet	Colegio Sorrento I.E.D	Si	55
12	05/11/2020	Zoom	Feria Universitaria para estudiantes sordos de Instituciones Distritales	Si	85
Total					907

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

Ferias de Servicios:

Las Ferias de servicios SuperCADE Móvil son una propuesta liderada por la Alcaldía Mayor con el objeto de acercar la administración pública a la ciudadanía a través de visitas en los diferentes puntos de concentración de cada localidad, este programa reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, donde se divulgan los servicios de educación de la Universidad e inquietudes generales de la ciudadanía con respecto a la Educación Superior.

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

Indicador:

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos: $(907/890) * 100 = 102\%$



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En las doce (12) charlas desarrolladas en el cuarto trimestre de la vigencia 2020, participaron un total de Novecientos siete (907) estudiantes. Para el cuarto trimestre del año 2019 participaron ochocientos noventa (890) estudiantes, lo que deja como resultado un indicador de relacionamiento ciudadano en relación al año anterior de 102%, es decir que el resultado de esta actividad obtuvo un crecimiento de apenas el 2%, un impacto similar al cuarto trimestre 2019, teniendo en cuenta que durante el mes de diciembre no se programan ferias universitarias debido al periodo habitual de vacancia de las Instituciones 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.

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	Oct - Dic 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre IV



**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%	<p>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.</p>	<p>Se debe incluir el siguiente indicador para la presente actividad: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente= (# de solicitudes de acceso a la información por canales presenciales y telefónicos (se exceptúan atenciones en ferias), chat y correo solucionadas de manera inmediata en el trimestre/ # de solicitudes de información respondidas de manera inmediata + acciones ciudadanas recibidas en el trimestre (SDQS))* 100</p>	<p>309 + 2983 + 666 ----- - 3958 + 213 = 0,948</p>	95%
			<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>91 + 131 + 54 -----</p>	77,09%
			<p>Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención</p>	<p>Ajuste al Indicador: (# de acciones ciudadanas cerradas al periodo/(# de acciones ciudadanas pendientes del trimestre anterior) + (# de acciones ciudadanas recibidas)) * 100</p>	<p>145 + 85 + 61 + 67 = 0,77 *100</p>	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	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	12 --- 12 =0,1 *100	100%
	100%	Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás detalladas en el Informe con corte a 20 de cada mes peticiones pendientes y vencidas	*Porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20 = (# seguimientos a acciones ciudadanas / # de acciones ciudadanas relacionadas en el Informe de estado de acciones con corte a 20 de cada mes) *100 * Porcentaje de seguimientos efectivos a acciones ciudadanas detalladas en el informe con corte a 20 = (# acciones ciudadanos cerradas a las cuales se realizó seguimiento/ # seguimientos realizados) *100	14 + 16 + 13 ----- 128 =0,33	33%
	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	40 ---=1*100 40	100%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 37.1:

Atender, recepcionar y registrar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las 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:
(309+2983+666/3958 + 213) * 100 = 95%

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 cuarto 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 94,8% del total de solicitudes de acceso a la información allegadas. No obstante, el 5,2% de acciones ciudadanas allegadas a la OQRAC debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo las diferentes tipologías de Solicitud de acceso a la Información, queja, reclamo, derecho de petición de interés particular, derecho de petición de interés general, felicitación, sugerencia y consulta, las cuales cuenta con 20 y 30 días hábiles según corresponda, para gestionarse en 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
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inmediata	Correo	239	232	195	666
	Chat	1079	1025	879	2983
	Presencial - Telefónico	121	108	80	309
Decreto 491 de 2020 Bogotá Te Escucha	Solicitudes de acceso a la Información	18	7	11	36
	Otras tipologías	67	54	56	177



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Total	1524	1426	1221	4171
-------	------	------	------	------

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 cuarto 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 en horario de lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm, y durante el mes de diciembre en horario de lunes a viernes de 07:00 am a 5:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm de acuerdo al horario establecido por la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.. En la circular 094 de 2020. Durante el cuarto trimestre se brindó atención de manera permanente a través del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y líneas telefónicas en la extensión 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.

Indicador: Gestión de peticiones cerradas en el periodo: $(91 + 131 + 54/145 + 85 + 61 + 67) + 100 = 77\%$

Tabla 4:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	18	7	11	36	16,90%
Derecho de Petición de Interés Particular	30	22	30	82	38,50%
Reclamo	28	11	18	57	26,76%
Queja	1	4	3	8	3,76%
Consulta	0	8	1	9	4,23%
Derecho de Petición de Interés General	4	7	3	14	6,57%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	1	1	5	2,35%
Solicitud de Copia	1	0	0	1	0,47%
Sugerencia	0	0	0	0	0,00%
Felicitación	0	1	0	1	0,47%
Total	85	61	67	213	100,00%

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

En el cuarto trimestre del 2020 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de doscientas trece (213) 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 38,50%, seguido por Derecho de Petición de Interés General



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



26,76%.

La gestión de peticiones durante el cuarto trimestre fue del 77% teniendo en cuenta que fueron cerradas oportuna y extemporáneamente un total de doscientas setenta y seis (276) acciones ciudadanas sobre doscientas trece (213) acciones ciudadanas recibidas en el periodo, más ciento cuarenta y cinco (145) acciones ciudadanas pendientes para gestionar del trimestre anterior para un total de trescientas cincuenta y ocho (358) acciones ciudadanas.

Se analizaron doscientas trece (213) 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
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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Total
-----------	------------------	---------	-----------	-----------	----------------



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Decreto 491 Art. 5				
Consulta	35	31,3	16,7	--	24,0
Denuncia por Actos de Corrupción	30	6,5	21,7	19,4	15,9
Derecho de Petición de Interés General	30	23,8	22,9	25,6	24,1
Derecho de Petición de Interés particular	30	21,2	30,6	21,4	24,4
Queja	30	30,1	33,8	26	30,0
Reclamo	30	17,3	25,9	22,4	21,9
Solicitud de Acceso a la Información	20	15,2	19,5	8,8	14,5
Copia	20	--	--	--	--
Sugerencia	30	--	--	--	--
Felicitación	30	18	--	12	18,0
Promedio Total		13,1	19,3	16,5	16,3

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

Los tiempos promedio de respuesta durante el cuarto 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 cuarto trimestre se mantuvo el promedio de respuesta referente al trimestre anterior (III), con una variación de aumento en apenas dos (2) horas respecto al tercer trimestre de la vigencia, lo que equivale a un tiempo de gestión en promedio de dieciséis (16) días con seis (6) horas en el cuarto 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.

Indicador: Informes de estado de situación generados con corte a 20 de cada mes: $(12/12)+100 = 100\%$

Al cuarto trimestre se han generado doce (12) informes de estado de situación con corte a 20 de cada mes, de los doce que se deben generar, dejando un indicador de cumplimiento a la fecha del 100%.

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

Durante el periodo se presentaron tres (3) informes con corte a 20 de octubre, noviembre y diciembre, los cuales fueron puestos en conocimiento del área jurídica de la Oficina para su respectivo seguimiento y demás acciones de evaluación y gestión que aporten al desarrollo de la actividad 37.1.5.

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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:
(43/128)*100=33%**

A partir de los informes de estado de situación de peticiones, el área jurídica realizó durante el periodo cuarenta y tres (43) 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 ciento veintiocho (128) acciones ciudadanas durante el periodo, de la siguiente manera: En el mes de octubre se realizaron 14 seguimientos, de las 34 peticiones vencidas y 36 peticiones por vencer de periodos anteriores, en el mes de noviembre se realizaron 16 seguimientos a peticiones de las 7 peticiones vencidas y 22 peticiones por vencer de periodos anteriores, en el mes de diciembre se realizaron 13 seguimientos a de las 8 peticiones vencidas y 21 peticiones por vencer de periodos anteriores. El porcentaje de seguimiento a acciones ciudadanas fue de 33%, 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:
(40/40)*100=100%**

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Telefónico	5	3	2	10	71,43%
E-mail	12	15	3	30	14,29%
Presencial	0	0	0	0	14,29%
Total	17	18	5	40	100,00%

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

Estrategia 5.9.

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

Objetivo 37.2:

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

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



**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	29 --- 29 =0,1 * 100	100,00%
		100%	*Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.	Porcentaje de gestión de mejora a peticiones reiterativas=(# de Acciones de mejora de la OQRAC a dependencias con peticiones reiterativas durante el periodo/ # de casos de interposición de peticiones reiterativas)*100	2 -- 2 = 0,1 *100	100%
		100%	*Realizar acciones de mejora de acuerdo al informe mensual de análisis de encuestas de percepción, con el fin de aumentar constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios.	Porcentaje de atención a observaciones realizadas a través de encuestas de percepción virtual=(# de acciones de mejora realizadas/ # de puntos críticos del servicio hallados)*100	0 --- = 3 0*100	0%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		100%	Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual "Bogotá Te Escucha - SDQS".	(# de atenciones jurídicas realizadas/ # de atenciones jurídicas solicitadas en el periodo)*100	0 --- 0 = 0 * 100	0%
		100%	*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.	Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano = (número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / número de encuestas evaluadas) * 100	481 ----- 489 = 0,984 * 100	98,40%
		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	3 -- 154 = 0,012 * 100	1,90%

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: (29/29)*100=100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La OQRAC logro acumular el 100% de cumplimiento durante el cuarto trimestre de 2020 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general. Pueden visualizarse a través de:
 - <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b133f844-6fff-4f41-b632-8a882bb456f8>
 - <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/908b3435-0872-441b-8d96-d12787e92d0e>
 - <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/f4e3c8fd-61fc-4fee-a9e6-32175f6509e5>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto 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>
- Un (1) informe de gestión anual 2020.

Para un total de ocho (8) informes entregados en el cuarto 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: $(2/2)*100=100\%$

En el cuarto trimestre 2020, se realizaron dos (2) acciones de mejora con fecha del 23 de noviembre a las unidades de Sección de Contabilidad y Artes Plásticas y Visuales, por presentan peticiones en estado vencido por más de 60 días hábiles ignorando los llamadas de la Oficina de Quejas y Reclamos solicitando la respuesta inmediata estas peticiones, por lo cual fue necesario remitir a través de correo electrónico las acciones de mejora, con esta acción se logró el cierre de dos(3) peticiones vencidas por parte del programa de artes plásticas y visuales, no obstante a corte 31 de diciembre la sección de contabilidad no atendió la acción de mejora quedando con dos (2) peticiones vencidas 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:

Porcentaje de atención a observaciones realizadas a través de encuestas de percepción virtual: $(0/3)*100=0\%$

No se realizaron acciones de mejora de los tres (3) puntos críticos hallados en las encuestas de percepción virtual durante el cuarto 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: $(3/154)*100=1,2\%$

Durante el cuarto trimestre la comunidad universitaria y ciudadanía diligencio ciento cincuenta y cuatro (154) encuestas de percepción de atención al ciudadano a través del enlace, <http://gemini.udistrital.edu.co/encuestas/index.php/19856?lang=es>, de las cuales solo sesenta y tres (63) encuestas contaban con observaciones adicionales de la calificación, que fueron analizadas en su totalidad hallando tres (3) puntos críticos frecuentes que comunico la comunidad encuestada, hacia la atención prestada en el Chat Institucional.

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: $(0/0)*100=100\%$



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 realiza la medición 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.: 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 cuarto trimestre de 2020 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 8:

Percepción del servicio brindado

Percepción del Servicio	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
5	116	105	75	296	97,37%
4	2	2	2	6	1,97%
3	0	0	0	0	0,00%
2	1	1	0	2	0,66%
1	0	0	0	0	0,00%
Total	119	108	77	304	100%
Promedio total percepción	4,94	4,94	4,97	99,34%	

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

La Tabla 8, expone que la máxima calificación (5), predomino con un 97,37%, seguido de la calificación (4) con el 1,97%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de **99,34%**, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma presencial y telefónica obtuvo un puntaje de 4,96/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la 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,



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
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 cuarto trimestre se logró recolectar un total de ciento cincuenta y cuatro (154) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla (Tabla 9), se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 97%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en el aspecto de: información clara, concreta y actualizada, pues fue el tema con menor calificación a satisfacción, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales fueron analizados en la actividad 37.2.4 para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC

Tabla 9:
Percepción Virtual:

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	126	119	126	120	114	121	118
Bueno	22	32	22	24	34	28	32
Regular	5	2	1	5	2	3	1
Malo	1	1	3	4	1	2	1
Total	154	154	152	153	151	154	152
# Percepciones Satisfactorias	148	151	148	144	148	149	150
% Percepción Satisfactoria	96,10%	98,05%	97,37%	94,12%	98,01%	96,75%	98,68%
% Prom Percepción Satisfactoria	97%						

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

Encuesta de Percepción Chat Institucional:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



De las dos mil novecientos ochenta y tres (2983) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el cuarto trimestre del 2020, únicamente treinta y un (31) usuarios, equivalente al 1% 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 96,5%, en donde treinta (30) de treinta y un (31) encuestas, calificaron como excelente, bueno, muy bueno, completo, muy directo, el conocimiento del moderador OQRAC y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto a atención rápida, buen servicio, eficaz, bien, muy buen operador entre otros, los atributos de amabilidad y calidad de la respuesta obtuvieron una calificación de 4,7/5

Tabla 10:
Percepción Chat Institucional

Encuesta de Percepción Chat Institucional IV Trimestre					
	Fecha	Conocimiento	Comentario	Amabilidad (1/5)	Respuesta (1/5)
1	01/10/2020	Resolvió mi duda	Fue muy amable	5	5
2	02/10/2020	Bien	Info pertinente	5	5
3	06/10/2020	Bueno	Buena atención	5	5
4	06/10/2020	Muy bueno	Excelente atención, me resolvió todas mis dudas	5	5
5	08/10/2020	Suficiente	Atención rápida	5	5
6	08/10/2020	Bien	Bien	5	5
7	22/10/2020	Previos	Buen servicio	4	4
8	23/10/2020	No tenía conocimiento de los temas y me dejo esperando bastante tiempo para decirme que no tenía información ... pero trato de ser lo más amable posible	Ninguno	3	3
9	26/10/2020	Agradable	Agradable	5	5
10	26/10/2020	Muy buena atención	Muy buena atención	5	5
11	26/10/2020	Excelente	Información clara	5	5
12	26/10/2020	El necesario	La información acorde	5	5
13	04/11/2020	Bueno, me pareció bien y respondió a mis interrogantes	Muy amable la atención, sigan así	5	4
14	11/11/2020	Amplio conocimiento	Agilidad y rapidez al manifestar la información	5	5
15	01/11/2020	Aclaro mis dudas frente al proceso de admisión y sobre la carrera de ingeniería de sistemas	Muchas gracias por su atención	5	5
16	11/11/2020	Buena	Excelente	5	5
17	11/11/2020	.	.	5	5
18	11/11/2020	Completo	Muy eficaz	5	4
19	13/11/2020	5	Buena atención	5	5



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



20	20/11/2020	Muy directo	excelente información	5	5
21	24/11/2020	Gracias por la información	Gracias por la información		
22	24/11/2020	Buenos	Rápida respuesta	5	5
23	24/11/2020	Informado del tema	Soluciono mi inquietud de manera rápida	5	5
24	27/11/2020	Respuesta pronta	Buena	5	5
25	01/12/2020	Sabia sobre todo	Muy buen operador	5	5
26	01/12/2020	Ok	Ok	3	3
27	03/12/2020	Bien	Bien	5	5
28	09/12/2020	Gracias	Si	4	4
29	09/12/2020	Bueno	Gracias por la información	5	5
30	11/12/2020	Si	Si	5	5
31	28/12/2020	Si	Ninguno	4	4
	Porcentaje cualitativo	30 / 31	31 / 31	4,7	4,7
	Equivalente porcentual	97%	100%	95%	94%
	Percepción general	96,527%			
	Encuestas satisfactorias en promedio	29,92			

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue satisfactoria con un porcentaje de 99,34%, la atención brindada por medio del Chat Institucional en la muestra del 1% encuestada tuvo una satisfacción del 96,5%, que genera una variación positiva en nueve (9) puntos porcentuales referente al 87% de satisfacción obtenida en el trimestre anterior (tercer trimestre), y 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 97% con un nivel bastante satisfactorio, que en relación al periodo anterior, el presente trimestre aumento en dos (2) puntos la satisfacción de la comunidad atendida. Lo que se refleja en que en promedio en ciento cuarenta y nueve (149) encuestas fueron positivas y cinco (5) restantes reflejaron inconformidad acerca de su experiencia con la Institución en la atención recibida.

Indicador:

Porcentaje de satisfacción y percepción de Servicio al Ciudadano: $(481/489)*100=98,4$

La percepción satisfactoria general de la Institución arrojó un total de 98,4% como se puede notar en la siguiente tabla.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 11:

Porcentaje de satisfacción general:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial - telefónica	304	302	99,34%
Chat	31	30	96,77%
Virtual	154	149	96,75%
Total	489	481	98,4%

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

META 41:

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

Estrategia 5.12.

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Oct - Dic 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formula Equivalente	Cumplimiento Trimestre IV
5.12	Cumplir permanentemente con la actualización, seguimiento y ejecución del Plan de Mejoramiento estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	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	Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información	92%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



MIPG de acuerdo a la competencia de la OQRAC.		Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG	Información		
		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	1	1

Objetivo 41.1.

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

Actividad:

41.1.1. Realizar las actividades descritas en el plan de mejoramiento de la matriz de autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la Información MIPG de competencia de la OQRAC.

De acuerdo a la Matriz de autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información – MIPG, la Oficina elaboro un total de cuarenta y cinco (45) actividades, las cuales en su gran mayoría se han desarrollado durante el año 2020, con el fin de lograr la ejecución de estas y así, minimizar las brechas de la Institución respecto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y las especificidades de la matriz de MIPG.

41.1.2. Hacer el seguimiento general de la matriz de autodiagnóstico y acciones de mejora de Transparencia y acceso a la Información MIPG.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En el mes de octubre se realizó el monitoreo general del avance a cada una de las cuarenta y cinco (45) actividades establecidas en la Matriz de acciones de mejora de Transparencia y Acceso a la Información, encontrando que a corte 30 de septiembre, treinta y seis (36) actividades han sido ejecutadas en su totalidad o se encuentran en proceso de ejecución, de esta forma se genera un cumplimiento del 58% en la ejecución de las actividades de la matriz.

41.1.3. Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Indicador:

Estado de avance en el cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información: 92% de acuerdo a la medición oficial del ITA – Procuraduría General de la Nación.

En el mes de septiembre fue allegada la Directiva 026 de 2020 expedida por la Procuraduría General de la Nación, en la cual se comunicaba a todos los sujetos obligados que, la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información-ITA 2020 se realizaría a través del aplicativo <https://apps.procuraduria.gov.co/ita/login/> dispuesto para el registro de la Información pública de todos los sujetos obligados a nivel nacional; conforme a la Ley 1712 de 2014, entre el 15 de septiembre y 15 de octubre de 2020.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, y por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervengan y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución, así mismo, se encargó de registrar en el aplicativo ITA, los ciento ochenta y cinco (185) ítems de las trece (13) categorías de la Matriz de Cumplimiento Normativo Ley 1712 de 2014 entre el 15 de septiembre y 15 de octubre de 2020, para lo cual se obtuvo el siguiente resultado emitido por la Procuraduría General de la Nación.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020

Número de documento: NI 899999230

Sujeto obligado: UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

Nivel de cumplimiento: 92 sobre 100 puntos

Fecha de generación: 15/10/2020 05:58 PM

Administrador del sujeto obligado: Camilo Andres Bustos Parra (atencion@udistrital.edu.co)

Tipo de formulario: Tradicional

Informe Consolidado de Resultados

Punt Sub.: Puntaje Subcategoría		Punt Cat.: Puntaje Categoría		Punt Dim.: Puntaje Dimensión				
Peso Sub.: Peso Subcategoría		Peso Cat.: Peso Categoría		Peso Dim.: Peso Dimensión				
Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
1.1 Sección Particular	100	40%	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	100	5%			
1.2 Mecanismos para la atención al ciudadano	100	15%						
1.3 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100	15%						
1.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales	100	15%						
1.5 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100	15%						
2.1 Datos abiertos	50	20%	2. Información de interés	90	5%	Transparencia Activa	89.8	80%
2.2 Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100	10%						
2.3 Convocatorias	100	10%						
2.4 Preguntas y respuestas frecuentes	100	10%						
2.5 Glosario	100	10%						
2.6 Noticias	100	10%						
2.7 Calendario de actividades	100	10%						
2.8 Información para niñas, niños y adolescentes	100	10%						
2.9 Información adicional	100	10%						
3.1 Misión y Visión	100	10%	3. Estructura orgánica y talento humano	100	5%			
3.2 Funciones y deberes	100	10%						
3.3 Procesos y procedimientos	100	20%						
3.4 Organigrama	100	15%						
3.5 Directorio de Información de servidores públicos y contratistas	100	20%						
3.6 Directorio de entidades	100	10%						



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	5%						
3.8 Ofertas de empleo	100	10%						
4.1 Sujetos obligados del orden nacional	100	35%	4. Normatividad	100	5%			
4.2 Sujetos obligados del orden territorial	100	35%						
4.3 Otros sujetos obligados	100	30%						
5.1 Presupuesto general asignado	100	30%						
5.2 Ejecución presupuestal histórica anual	100	35%	5. Presupuesto	100	15%			
5.3 Estados financieros	100	35%						
6.1 Políticas, lineamientos y manuales	100	20%						
6.2 Plan de acción	100	15%	6. Planeación	100	15%			
6.3 Programas y proyectos en ejecución	100	15%						
6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100	15%						
6.5 Participación en la formulación de políticas	100	20%						
6.6 Informes de empalme	100	15%						
7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	25%	7. Control	100	10%			
7.2 Reportes de control interno	100	5%						
7.3 Planes de Mejoramiento	100	25%						
7.4 Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	100	10%						
7.5 Información para población vulnerable	100	25%						
7.6 Defensa judicial	100	10%						
8.1 Publicación de la información contractual	100	25%	8. Contratación	75	15%			
8.2 Publicación de la ejecución de contratos	0	25%						
8.3 Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	100	25%						
8.4 Plan Anual de Adquisiciones	100	25%						
9.1 Trámites y servicios	100	100%	9. Trámites y servicios	100	5%			
10.2 Registro de Activos de Información	0	10%	10. Instrumentos de gestión de Información Pública.	70	20%			
10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada	0	10%						
10.4 Esquema de Publicación de Información	0	10%						
10.5 Programa de Gestión Documental	100	10%						
10.6 Tablas de Retención Documental	100	10%						
10.7 Registro de publicaciones	100	5%						
10.8 Costos de reproducción	100	5%						



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	100	10%						
10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	30%						
11.1 Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	100	50%	11. Transparencia Pasiva	100	100%	Transparencia Pasiva	100	20%
11.2 Formulario para la recepción de solicitudes de información pública	100	50%						

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.

Indicador: Caracterización de preguntas frecuentes: 1

Durante el cuarto trimestre de la vigencia, se realizó 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.

<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.

Indicador: Protocolo de Atención al Ciudadano: 1

Se realizó la actualización de contenido del Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual está en proceso de revisión, se espera implementarse y publicarse en la siguiente vigencia 2021.

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.



Estrategia 5.13:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020 - OQRAC						
Universidad Distrital Francisco José de Caldas						
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Indicador de avance durante el año	Oct - Dic 2020
Estrategia	Objetivo / Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Formulador Equivalente	Cumplimiento o Trimestre IV
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 %	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>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 asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas 2019 - # de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas 2018/ # de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas 2018)</p>	N/A	N/A
Dar cumplimiento a las actividades de gestión establecidas por el DAFP en pro de minimizar los riesgos de corrupción	80%	Cumplir con las actividades programadas para el periodo del plan de mejoramiento del Modelo Integrado del MIPG en la matriz de "Servicio al Ciudadano" y las demás competentes por la OQRAC.	Valoración de cumplimiento MIPG	$\frac{49}{83} = 0,59$ $*100$	59%	

Objetivo 42.1:

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

Actividad:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 cuarto trimestre no se gestionaron tareas que contribuyeran al cumplimiento de esta actividad, dado que la emergencia sanitaria por Covid – 19 y las medidas de aislamiento físico para prevenir el contagio no han permitido prestar atención de manera presencial, objetivo principal con el cual se estableció esta actividad.

42.1.2 Coordinar el desarrollo logístico que difunda la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los canales de comunicación habilitados por la Universidad.

Actividad ejecutada en junio y julio de 2020.

Resultados del indicador de la presente actividad en el Informe Trimestral III.

Objetivo 42.2:

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

Indicador: Valoración de cumplimiento MIPG: (49/83)+100=59%

Durante el cuarto trimestre se realizó el seguimiento del estado de las actividades programadas a corte 30 de septiembre de la vigencia, en el cual dio como resultado el cumplimiento de cuarenta y nueve (49) actividades en estado “completado” o en “ejecución” de las ochenta y tres (83) actividades programadas a desarrollar en las Matrices de acciones de mejora de autodiagnóstico MIPG: Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital, Transparencia y Acceso a la Información, Servicio a la Ciudadanía.

Tabla 12

Monitoreo actividades programadas Matrices de Autodiagnóstico MIPG

Actividades Matriz de Autodiagnóstico MIPG						
Estado	Participación Ciudadana	Servicio al Ciudadano	Racionalización de Trámites	Transparencia y Acceso a la Información	Gobierno Digital	Total
Completada	2	1	0	16	3	22
En ejecución	0	17	0	10	0	27
No cumplida	0	14	1	19	0	34
Total Actividades Programadas	2	32	1	45	3	83
	100%	56%	0%	58%	100%	59%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el periodo se lograron cerrar un total de doscientas setenta y seis (276) acciones ciudadanas de las doscientas trece (213) acciones ciudadanas recibidas en el periodo, más ciento cuarenta y cinco (145) acciones ciudadanas que quedaron en estado pendientes para gestionar al corte 30 de septiembre 2020 (trimestre anterior) para un total de trescientas cincuenta y ocho (358) acciones ciudadanas por gestionar en el cuarto trimestre, lo que permite concluir que se gestionó el 77% de peticiones activas, dejando un 33% correspondiente a ochenta y dos (82) peticiones pendientes por gestionar para el 2021. Es menester resaltar que en los Informes de Gestión mensuales de octubre y noviembre se relacionó la inconsistencia de cuatro (4) acciones ciudadanas que no fueron evidenciadas directamente en el insumo base de reporte de gestión de peticiones remitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como usuario administrador del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones- Bogotá te Escucha, por lo anterior al incorporar estas cuatro (4) peticiones, quedarían un total de ochenta y seis (86) acciones ciudadanas pendientes por gestionar en 2021.
- A partir del presente informe se puede concluir que el cuarto trimestre obtuvo resultados favorables en lo que al cumplimiento de términos se refiere (Dc. 491/2020), toda vez que en promedio ninguna tipología sobrepaso los términos de respuesta.
- 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 vencidas 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.
- Se puede concluir que la ciudadanía tiene una percepción satisfactoria de la atención brindada por las unidades académico administrativas de la institución incluyendo la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en un 98,1% de novecientas veinte seis (926) encuestas realizadas.
- Se puede concluir que el seguimiento y el registro de la Información publica de la Institución en el Índice de Transparencia y Acceso – ITA 2020, permitió aumentar un punto porcentual respecto al puntaje obtenido de 91% en 2019, a pesar de continuar con falencias en la publicación de información principalmente en lo referente a instrumentos de gestión documental, datos abiertos y ejecución contractual, dificultades en las cuales se aspira avanzar en 2021.
- Se puede concluir que aunque no se logró el avance esperado del 80% en la ejecución de las actividades programadas para minimizar las brechas de las matrices de autodiagnóstico de MIPG de Participación Ciudadana, Racionalización de Tramites, Gobierno Digital, Transparencia y Acceso a la Información, Servicio a la Ciudadanía, se logró avanzar en su cumplimiento en la gran mayoría correspondiente al 59%, se sugiere continuar trabajando por alcanzar la meta y cerrar todo tipo de brechas de la institución en lo que a la OQRAC le compete, con las políticas públicas articuladas a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.