



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# Informe de Gestión

## Tercer Trimestre 2021

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al  
Ciudadano

Bogotá D.C., Enero de 2020

Bogotá D.C., Octubre de 2021



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## Informe de Gestión - Tercer Trimestre

2021

Octubre 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 204 de 202, Rectoría UDFJC "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"

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

**Jefe ( E ):** Adriana Marcela Sandoval Castiblanco

**Elaboración y acopio de información:** Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO LEGAL.....	4
Normatividad Externa.....	4
Normatividad Interna .....	5
LINEAMIENTO 5:.....	6
META 35: .....	6
Estrategia 5.2: .....	6
META 37: .....	11
Estrategia 5.6: .....	12
Tabla 5: .....	16
Estrategia 5.9.....	19
META 41: .....	25
Estrategia 5.12. ....	25
META 42:.....	28
Estrategia 5.13: .....	28
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	31



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Tercer (III) Trimestre de la vigencia 2021.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo al Plan de Acción establecido por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.



## MARCO LEGAL

### Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”
- **Decreto 491 de 2020:** Ministerio de Justicia y del Derecho “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.



## Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 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".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"



## PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2021, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.

### LINEAMIENTO 5:

Consolidar y fortalecer la democracia participativa, la gobernanza y la gobernabilidad para la cohesión de la comunidad universitaria.

### META 35:

Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.

### Estrategia 5.2:

Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la Universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70 %	70% a 90%	> 90%	Julio 2021 - Septiembre 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimstre III



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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.	Actualización de la información institucional en el PWI = (# de Actualizaciones del PWI realizadas / Actualizaciones del PWI solicitadas) *100	100%
	Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, de manera presencial o virtual para divulgar y promocionar la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos	100 %	Elaborar proyectos, manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general como herramientas de apoyo para la divulgación de la información institucional dirigida a la ciudadanía.	Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (# de herramientas de apoyo elaboradas/ #de herramientas de apoyo solicitadas) * 100	100%
		100 %	Participar en ferias universitarias y eventos con el fin de garantizar el acercamiento entre el ciudadano y los procesos, servicios y trámites de la Institución.	Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = ( # de participaciones en ferias universitarias y eventos / invitaciones a ferias universitarias y eventos) * 100	100%
		100 %		Porcentaje de crecimiento en el relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (# de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre / # de ciudadanos que participaron en ferias universitarias y eventos en el trimestre 2020) * 100	-88%





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

**Objetivo 35.1:**

Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución.

**Actividades:**

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, tiene bajo su función actualizar cada vez que se generen cambios la información contenida a disposición de los ciudadanos como lo es:

**Indicador:**

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

Actualización de la información institucional en el PWI = (25/25)\*100= 100%

**Actualización portales:**

- **Directorio telefónico:**

La OQRAC es responsable de actualizar el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo a los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el tercer trimestre se realizaron veintidós (22) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

- **Guía de Trámites y Servicios:**



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

### Actividad:

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

### Indicador:

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

Herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía = (2/2)\*100 = 100%

En el tercer trimestre se realizaron tres (2) piezas graficas en apoyo a la atención a la ciudadanía, de la siguiente manera:

- Julio: Banner de promoción y divulgación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2020 celebrada el 15 de julio de 2021.



- Agosto: Pieza publicitaria de la nueva línea de atención a la ciudadanía 3238340.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Presenta su nueva línea de atención:

**601 +3238340**

Opciones:

- Marque 1: Información institucional
- Marque 2: Presentación de PQRs
- Marque 3: Información del trámite de su PQRs y orientación del sistema Bogotá le Escucha.

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.  
También puede comunicarse con nosotros a la línea 601 +3238340 opción 1  
Correo: [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) [atencion@udistrital.edu.co](mailto:atencion@udistrital.edu.co)  
Chat Institucional: Ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho. Horario de Atención Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.

Una nueva alternativa para solicitar información institucional y presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hacia la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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

### Indicador:

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

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = (12/13)\*100 = 92%

### Indicador:

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

Porcentaje de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = (476 - 3966 / 3966)\*100 = - 88%

### Ferias universitarias- Charlas virtuales:

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia, la oficina fue invitada a doce (12) ferias universitarias a las cuales dio oportuna respuesta brindando la información de contacto, duración por cada presentación y contenido. Con lo anterior, se logró agendar charla o feria universitaria con doce (12) colegios y Alcaldías municipales, impactando a 476 estudiantes de educación media de los grados 10° y 11°. (Ver Tabla 2).

Por otra parte, no se logró acordar la realización de una ferias universitaria- charla virtual con Alcaldía Municipal de la Mesa Cundinamarca, toda vez que esta requería que se desarrollara de manera presencial, en el municipio de la Mesa para lo cual la OQRAC no cuenta con presupuesto asignado para viáticos, pues teniendo en cuenta la lejanía, se hizo necesario rechazar la invitación.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



En una intención propositiva, la oficina envió por correo electrónico, 20 invitaciones a colegios distritales, para que los estudiantes de grados 10° y 11° asistieran a las charlas virtuales de oferta académica y conocieran el proceso de admisión de la institución, no obstante, estas no fueron confirmadas por los colegios al corte del 30 de septiembre de 2021.

Tabla 2:  
Ferias universitarias.

N°	Fechas	Ubicación	Modalidad	Ciudadanos Participantes
1	25/07/2021	Primera Feria Universitaria en el Municipio De Fosca	Virtual	12
2	13/08/2021	Colegio Internacional Camino a La Cima	Virtual	10
3	20/08/2021	Colegio Campestre Monte Verde I.E.D. Grado 11°	Virtual	15
4	23/08/2021	Colegio Nuestra Señora del Pilar Sur	Virtual	62
5	25/08/2021	Instituto Ingenioso Hidalgo	Virtual	54
6	27/08/2021	Colegio San Martín de Porres	Virtual	14
7	13/09/2021	José Acevedo y Gómez 10- 11°	Virtual	20
8	20/09/2021	Colegio Nuestra Señora del Pilar Sur	Virtual	90
9	23/09/2021	Liceo Tommys	Virtual	17
10	30/09/2021	Colegio Alexander Flemming	Virtual	22
11	30/09/2021	Feria Universitaria Construyendo Futuro	Virtual	22
12	30/09/2021	Feria Universitaria Comfalagos	Virtual	138

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

Indicador:

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

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente =  
(7327/7327+83)\*100 = 99%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 204 de 2021 Artículo 36, se le encargaron las funciones del Numeral 4: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 5: “Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para tal efecto.”, por lo cual en el tercer trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 1% de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas a la Institución debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo la Tipología



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



de Solicitud de acceso a la Información y Consulta, las cuales cuentan con 20 y 35 días hábiles correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos del Decreto 491 de 2020.

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
Inmediata	Correo	213	179	148	540
	Chat	902	761	966	2629
	Presencial - Telefónico	1141	1481	1540	4162
Términos de Ley 1755 de 2015 - Resolución de Rectoría 551 de 2012	Bogotá Te Escucha	36	23	24	83
Total		2292	2444	2678	7414

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

La OQRAC cuenta con (4) Puntos de Atención, cuatro (4) puntos propios Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, sin embargo en el 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 lo establecido en la normatividad interna, por lo cual todas las atenciones se realizaron a través del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y líneas telefónicas en la extensión: 1420, 1421 y 1459 y en la línea directa de la OQRAC: 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

**META 37:**

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

**Estrategia 5.6:**

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio 2021 - Septiembre 2021



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre III
5.6	Atender, recepcionar y registrar en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC's en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.	100%	- Registrar y dar respuesta al 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha - Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención	Porcentaje de registro de pqr en el sistema Bogotá te Escucha = (# de pqr registradas / (# de pqr recibidas) * 100	100%
		100%	Realizar el cierre oportuno de pqr en la Institución a través de recepción, registro, asignación inmediato de pqr allegadas a la OQRAC y el correspondiente seguimiento oportuno a las unidades académico administrativas competentes como control preventivo para la gestión de pqr.	Porcentaje gestión de pqr en el trimestre = (# de pqr cerradas en el trimestre / (# de pqr recibidas en el trimestre actual + # de pqr pendientes del trimestre anterior)) * 100	86%
		100% >		Tiempo gestión promedio de pqr = (# de días establecidos por ley para dar respuesta a pqr / # de días promedio de respuesta de pqr	91%
		100%		Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley = (# de pqr cerradas oportunamente / # de pqr recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	31%
		< 30%		Porcentaje de peticiones pendientes= (# de pqr pendientes de cierre / # de pqr recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	14%
		100%		Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos,	Porcentaje de seguimiento a pqr vencidas = (# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



		sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.	pqrs vencidas durante el periodo) * 100	
	100%		Porcentaje de seguimientos efectuados = (# de seguimientos realizados / # de dependencias que requirieron seguimiento) * 100	335%
	100%		Porcentaje de seguimientos efectivos a pqrs = ( # de dependencias solicitadas que efectuaron el cierre correspondiente / # de seguimientos realizados a dependencias ) * 100	69%
	100%	Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.	Porcentaje de soportes realizados = (# Soportes realizados por la OQRAC de la plataforma "Bogotá Te Escucha -SDQS" / # Soportes solicitados por los usuarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha - SDQS") * 100	100%

**Objetivo 37.1:**

Atender, recepcionar y registrar en la plataforma "Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC's en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

**Actividades:**

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

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

**Indicador:**

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

Porcentaje de registro de pqrs en el sistema Bogotá te Escucha = (311/311).

En el tercer trimestre del 2021 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



ciudadanía en general un total de trescientos once (311) 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 34,73%, seguido por Reclamo 25,72%, y Solicitud de acceso a la información un 21,22% de participación.

*Tabla 4:  
Acciones ciudadanas por tipología.*

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	26	30	52	108	34,73%
Reclamo	16	34	30	80	25,72%
Solicitud de Acceso a la Información	28	17	21	66	21,22%
Consulta	8	6	3	17	5,47%
Derecho de Petición de Interés General	9	5	3	17	5,47%
Queja	3	2	4	9	2,89%
Solicitud de Copia	1	3	6	10	3,22%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	1	1	2	0,64%
Sugerencia	1	0	0	1	0,32%
Felicitación	0	1	0	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>120</b>	<b>311</b>	<b>100,00%</b>

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

Se analizaron trescientos once (311) acciones ciudadanas y, asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015.

**Actividad:**

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

**Indicador:**

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

Porcentaje gestión de pqr's en el trimestre = (641/311+434)\*100= 86%

**Gestión de peticiones trimestrales**

Durante el tercer trimestre se registraron y recibieron trescientos once (311) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 30 de junio de 2021) quedaron cuatrocientas treinta y cuatro (434) acciones ciudadanas (se incluyen dos peticiones de traslados de entidades reflejadas en periodo diferente del ingreso), para un total de setecientos cuarenta y cinco (745) acciones ciudadanas activas, de





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



las cuales se gestionaron y cerraron definitivamente seiscientos cuarenta y un (641) acciones y quedaron pendientes por gestionar ciento cuatro (104) acciones ciudadanas,

Indicador:

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

Tiempo gestión promedio de pqr =  $(30/33)*100= 91\%$

**Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:**

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

**Tabla 5:**

*Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.*

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

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

**Tabla 6:**

*Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.*

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Total
Derecho de Petición de Interés General	30	67,7	28,4	20,2	38,8
Queja	30	70,8	23,8	18,7	37,8
Reclamo	30	71	13,1	13,9	32,7
Derecho de Petición de Interés particular	30	64,7	20,4	17	34,0



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Consulta	35	64,1	19,8	20,3	34,7
Solicitud de Acceso a la Información	20	51	15,8	16,4	27,7
Denuncia por Actos de Corrupción	30	42,5	35		38,8
Sugerencia	30			29	29,0
Copia	20	56,7	22	17,9	32,2
Felicitación	30	72,8	4	21	38,4
<b>Promedio General (promedia respecto a cantidades vs tiempo por cada tipología)</b>		<b>64,3</b>	<b>18,2</b>	<b>16,6</b>	<b>33,0</b>

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

Los tiempos promedio de respuesta en el mes de julio se encuentran por encima del promedio y del término establecido por ley para atender peticiones, es menester aclarar que en julio se presentó esta situación debido a que se realizó el cierre definitivo de calidad por el usuario "Seguimiento pqr" de peticiones presentadas en el primer semestre de 2021, lo que afectó directamente el promedio de gestión de las peticiones en el mes de julio, no obstante, dichas peticiones fueron atendidas de fondo, en su gran mayoría por las unidades académico – administrativas competentes para atenderlas.

Por otra parte, en los meses de agosto y septiembre se puede evidenciar que las peticiones fueron atendidas por debajo del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por Decreto 491 de 2020, sin embargo, el alto promedio en términos del mes de julio afectó el tiempo promedio final del tercer trimestre, dejando como resultado un tiempo de gestión de treinta y tres (33) días.

Indicador:

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

Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley =  $(234/311 + 434) * 100 = 31\%$

De las trescientas once (311) acciones ciudadanas recibidas en el tercer trimestre de 2021 más las cuatrocientas treinta y cuatro (434) peticiones activas que a corte 30 de junio pertenecen al trimestre IV 2020, y los trimestres I y II de 2021 para un total de setecientos cuarenta y cinco (745) peticiones, tan solo el 31% fueron cerradas oportunamente entre el periodo julio a septiembre de 2021,

Indicador:

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

Porcentaje de peticiones pendientes =  $(104/311 + 434) * 100 = 14\%$

Del total de setecientos cuarenta y cinco (745) peticiones activas durante el tercer trimestre de 2021, quedaron pendientes de cierre, ciento cuatro (104) acciones ciudadanas para el próximo trimestre.

37.1.3 Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = (# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de pqr's vencidas durante el periodo) \* 100

Porcentaje de seguimiento a pqr's vencidas = (13/ 67)\* 100 = 19%

Indicador:

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

Porcentaje de seguimientos efectuados = (104/31) \*100= 335%

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

Porcentaje de seguimientos efectuados = 33/48) =69%

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

Durante el tercer trimestre la actividad de "Realizar el seguimiento permanente a las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, entre otras) presentadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha, las asignadas por el Jefe de la Oficina por reparto y las demás en estado vencido y próximas a vencer en los siguientes tres (3) días.", tuvo una efectiva ejecución en cuanto al cierre definitivo y consolidado de las peticiones pendientes de cierre del tercer trimestre de 2021.

37.1.4 Brindar soporte técnico, capacitación y sensibilización permanente por medio del manual de uso para funcionarios de la plataforma "Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" a la comunidad universitaria.

Indicador:

Porcentaje de soportes realizados = (# 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

Porcentaje de soportes realizados = (66/66)\*100 = 100%

La OQRAC como usuario administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "Bogotá Te Escucha – SDQS" en la Universidad Francisco José de Caldas, es responsable de brindar soporte en la creación, activación, desactivación, desbloqueo de cuentas de los ciento cuarenta usuarios activos en la Institución y capacitar a los nuevos usuarios, con el objetivo de garantizar el correcto manejo del sistema.

En el periodo se brindó soporte a sesenta y seis (66) usuarios al interior de la Universidad Francisco José de Caldas, solicitados de manera telefónica y vía e-mail, los cuales se atendieron inmediatamente logrando apoyar en los procesos a cada dependencia, evitando demoras en el tiempo de respuesta a causa de inconvenientes de acceso al sistema, los registros de dichos soportes se reflejaron en el formato físico y digital SC-PR-002-



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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
<b>Total</b>	18	15	33	66	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 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio 2021 – Septiembre 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre III
5.9	Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	29	Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaria General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.	# de informes publicados y entregados a entes competentes = $\sum$ informes publicados y entregados a entes competentes	21
		100%	*Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas	Porcentaje de gestión de acciones de	44%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



			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.	mejora = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de casos relacionados en el "Informe de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas" y encuestas de percepción a la comunidad universitaria y ciudadanía" ) * 100	
		100%	Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual " Bogotá Te Escucha - SDQS".	Porcentaje de orientaciones efectuadas a la comunidad = (# de atenciones realizadas / # de atenciones solicitadas en el periodo) * 100	0%
		60%	*Aplicar encuestas de percepción con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.	Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = ( # de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100	99,8%

**Objetivo 37.2:**

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

**Actividades:**

37.2.1 Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaria General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.

**Indicador:**



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

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

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

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre de 2021, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general. Pueden visualizarse a través de:
  - <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b9036d8b-ee37-4548-8163-8ca08870540f>
  - <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/a367229b-998a-4bab-bcae-af0242001325>
  - [http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes?p\\_p\\_id=56\\_INSTANCE\\_gC44&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/c2bf6edc-a8e4-496f-ab42-e5e6efc6cc70](http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes?p_p_id=56_INSTANCE_gC44&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/c2bf6edc-a8e4-496f-ab42-e5e6efc6cc70)
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre de 2021, 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 2021 publicado para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general y para cumplimiento de la Resolución 551 de 2012, Artículo 33, Numeral 5, en la página web de la OQRAC.

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

Para un total de siete (7) informes entregados en el tercer trimestre de la vigencia 2021 a la Institución, entidades distritales y de público conocimiento para los ciudadanos.

37.2.2 Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas reiterativas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.

### Indicador:

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

Porcentaje de gestión de acciones de mejora =  $(4/9)*100 = 44\%$

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: "Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



*Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.”* por tal la OQRAC busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS” y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el tercer trimestre de 2021, se elaboraron 3 informes mensuales correspondientes a julio, agosto y septiembre de temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas y un informe semestral I-2021 de temas de mayor incidencia en la interposición de pqr’s en el cual se encontró que en nueve dependencias era necesario realizar acciones de mejora para tratar los temas reiterativos evidenciados en pqr’s, no obstante, se realizaron cuatro (4) acciones de mejora a: Oficina Asesora Jurídica, División de Recursos Humanos, Centro de Bienestar Institucional e IDEXUD, dichas acciones de mejora, se efectuaron a través de reunión con las dependencias, en donde se socializó punto a punto las peticiones, quejas o reclamos con temas reiterativos, de lo que se derivó un diálogo entre cada dependencia y la OQRAC, así mismo, se recomendaron algunas acciones para mejorar la atención y evitar nuevamente la presentación de pqr’s por las mismas temáticas tratadas. En las debidas actas de reunión se establecieron los compromisos a ejecutar de ambas partes, para ejecutar a partir de la suscripción.

Respecto de las cinco (5) dependencias que requieren acción de mejora por temas reiterativos son: Secretaria Académica de Facultad de Ciencias, Tecnológica e Ingeniería, ILUD, Decanatura FAMARENA y por temas de gestión de trámites, las cuales quedaran pendientes a realizarse en el IV trimestre de 2021

37.2.3 Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y realizar seguimiento permanente sobre las acciones ciudadanas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias entre otras) presentadas a través de la plataforma virtual “Bogotá Te Escucha - SDQS”.

Indicador:

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

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

Durante el tercer trimestre de 2021, la ciudadanía no requirió orientaciones jurídicas.

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

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

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = (3911/3918) \* 100 = 99,8%

### PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

#### Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos), sin embargo debido a las medidas de aislamiento preventivo por Covid – 19 no fue posible brindar atención presencial por lo cual se direcciono la atención hacia los canales telefónicos ext. 1420, 1421, 1459, 1458 y línea directa 3239340, allí se solicitó calificar la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de manera cuantitativa con calificación de 1 a 5 siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.

Para el tercer trimestre de 2021 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

*Tabla 8:*

*Percepción del servicio brindado canal telefónico.*

Percepción del Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
5	1055	1351	1416	3822	97,55%
4	32	32	25	89	2,27%
3	1	1	1	3	0,08%
2	1	0	0	1	0,03%
1	3	0	0	3	0,08%
<b>Total</b>	<b>1092</b>	<b>1384</b>	<b>1442</b>	<b>3918</b>	<b>100%</b>

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predomino con un 97,55%, seguido de la calificación (4) con el 2,27%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 99,82 %, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma telefónica obtuvo un puntaje de 4,99/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la población encuestada por medio telefónico en las líneas de la OQRAC, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

### **Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:**

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

En el tercer trimestre se logró recolectar un total de ciento cinco (105) encuestas virtuales.

En la siguiente Tabla 9, se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 92%, sin embargo este porcentaje se vio afectado por la atención brindada en el tema de “Considera que la información fue clara, concreta y actualizada”, este tema obtuvo calificaciones por debajo del promedio, además de algunos comentarios puntuales acerca de la atención recibida, los cuales fueron analizados en la actividad 37.2.2 para efectos de evaluación y desarrollo de posibles acciones de mejora por parte de la OQRAC

*Tabla 9:*





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



*Percepción Encuesta 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-
<b>Excelente</b>	75	65	72	71	68	67	65
<b>Bueno</b>	25	31	25	22	31	28	31
<b>Regular</b>	1	3	3	6	3	4	3
<b>Malo</b>	4	6	5	6	3	6	5
<b>Total</b>	105	105	105	105	105	105	104
<b>#Percepciones Satisfactorias</b>	100	96	97	93	99	95	96
<b>% Percepción Satisfactoria</b>	95%	91%	92%	89%	94%	90%	92%
<b>% Prom Percepción</b>	<b>92%</b>						

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

**Encuesta de Percepción Chat Institucional:**

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

De las dos mil seiscientos veinte nueve (2629) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el tercer trimestre del 2021, solo treinta (30) usuarios, equivalente al 1,14% 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 86%, donde en promedio veinticinco (25) de treinta (30) encuestas, calificaron como: “me pareció una muy buena atención y rápida, que logro resolver mi duda”, “al principio no había entendido mi duda, pero luego explique a detalle y logro aclarar mi duda”, “excelente”, “información clara y concisa” y sus comentarios fueron positivos de la atención prestada en cuanto amabilidad del moderador y respuesta, el atributo de amabilidad obtuvo una calificación de 4,17/5 y calidad de la respuesta 4,13/5.

*Tabla 10:*

*Percepción Chat Institucional*

<b>Encuesta de Percepción Chat Institucional</b>				
<b>Atributos</b>	<b>Conocimiento</b>	<b>Comentario</b>	<b>Amabilidad (1/5)</b>	<b>Respuesta (1/5)</b>



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Porcentaje cualitativo / promedio calificación	27 / 30	26 / 30	4,17	4,13
Equivalente porcentual	90%	87%	83%	83%
Percepción general	<b>86%</b>			
Encuestas satisfactorias en promedio	25,70			

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

**Percepción general del servicio:**

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue totalmente satisfactoria con un porcentaje de 99,82%, en cuanto a la encuesta de percepción por canal virtual, la cual contiene 10 preguntas en las cuales la comunidad universitaria puede informar el servicio solicitado, Unidad Académico – Administrativa y observaciones que contribuyan a mejorar el servicio además de los atributos del servicio a evaluar especificados en la Tabla 9 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fue del 92% con un nivel menos satisfactorio que el periodo anterior, pues el presente trimestre disminuyó en cuatro (4) puntos la satisfacción de la comunidad atendida. La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, en la muestra del 1,14% encuestada tuvo una satisfacción del 86%, once puntos por debajo respecto del periodo anterior.,

Es decir, de las cuatro mil cuarenta y ocho (4048) encuestas recolectadas, un total de cuatro mil treinta y siete (4037) ciudadanos, es decir el 99,7% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.

*Tabla 11:  
Porcentaje de satisfacción general:*

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
<b>Telefónica</b>	3918	3911	99,8%
<b>Chat</b>	25,7	30	116,7%
<b>Virtual</b>	105	96,7	92,1%
<b>Total</b>	4048,7	4037,7	99,7%

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

**META 41:**

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

**Estrategia 5.12.**

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

**CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.
--

## Objetivo 41.1.

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

### Actividad:

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

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

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

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

Durante el tercer trimestre se realizó el seguimiento de la información publicada en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información, encontrando que, mediante la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, como es debido y se solicitó actualización de información a las dependencias competentes.

Por otra parte, esta oficina ha estado atenta a la fecha de registro del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación, no obstante, la Procuraduría informo que debido a la expedición de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, no se registrara en semestre II de 2021 la información publica de los sujetos obligados de acuerdo a Ley 1712 de 2014, toda vez que la plataforma para la medición del ITA está en mantenimiento y ajuste de acuerdo a la Resolución de MinTic.

## Objetivo 41.2.:

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

### Actividad:

- \*Actualizar base información posgrados (Realizada en el primer trimestre de 2021)
- \*Informe de análisis de variables y características de ciudadanos atendidos.
- \* Manual de atención para la atención Chat Institucional



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- \*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. (Realizada en el segundo trimestre de 2021)
- \*Actualizar el Protocolo de atención al ciudadano publicarlo y difundirlo en canales virtuales y presenciales.

Indicador: Porcentaje de Avance en el documento de caracterización =  $\frac{\sum \% \text{ de avance de las actividades}}{\text{Total de actividades}}$

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia, se avanzó en el Manual de atención para la atención Chat Institucional y la actualización del Protocolo de atención al ciudadano, no obstante, a corte 30 de septiembre está pendiente la versión final de estos dos documentos.

**META 42:**

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.

**Estrategia 5.13:**

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2021 - OQRAC					
Universidad Distrital Francisco José de Caldas					
	Rangos:	< 70%	70% a 90%	> 90%	Julio 2021 - Septiembre 2021
Estrategia	Objetivo/ Proyecto	Meta	Actividad	Indicador	Cumplimiento Trimestre III
5.13	Tratar y eliminar mediante controles preventivos y correctivos los posibles riesgos de corrupción que puedan producirse en el marco de las funciones designadas a la OQRAC	100 %	Ejecutar los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC y gestionar las correspondientes acciones de mejora que eviten y minimicen los riesgos de corrupción que en las funciones de la OQRAC se puedan generar	Porcentaje de controles ejecutados = $\frac{\# \text{ de controles ejecutados en el periodo}}{\# \text{ de controles descritos en el Mapa de Riesgos de la OQRAC}} * 100$	85%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	<p>Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la información institucional misional y estratégica.</p>	<p>100 %</p>	<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 en la audiencia pública de rendición de cuentas = (# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas / # de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas)*100</p>	<p>195%</p>
--	---	--------------	---	--	-------------

**Objetivo 42.1:**

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

**Actividad:**

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

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

Porcentaje de controles ejecutados = (17/20)\*100 = 85%

En el segundo cuatrimestre de 2021 se ejecutaron 17 de los 20 controles establecidos en el mapa de riesgos de la OQRAC 2021, los cuales fueron monitoreados y reportados en septiembre de 2021 a la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina Asesora de Control Interno. El informe del monitoreo se podrá visualizar en: <http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/documents/280760/aaa05957-77d0-4e25-aa9f-9ab2ce29e8a2>

Con los diecisiete (17) controles ejecutados, no se materializo ningún riesgo en el periodo mayo a agosto de 2021.

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

**Objetivo 42.2:**

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

**Actividad:**



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Indicador: Porcentaje de crecimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas = (# de asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas / # de asistentes proyectados a la audiencia pública de rendición de cuentas)\*100.

Porcentaje de crecimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas:  
(36.250/18.591)

La presente actividad se desarrolló durante los meses de mayo, junio y julio, a través de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2020, aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, desde la cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó el apoyo para la promoción y divulgación de los seis espacios de Rendición de Cuentas, así mismo garantizó la participación ciudadana en cada uno de los espacios de Diálogo en Facultades y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020.

El detalle de la gestión realizada en la Rendición de Cuentas 2020, se puede visualizar en el Informe de Resultados estrategia de comunicación, divulgación y participación ciudadana de la Rendición de Cuentas 2020, disponible para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general en: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/4b49bf08-3328-4447-b064-ee7bcc259df0>



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda aumentar la asistencia a ferias universitarias y potencializar el desarrollo de charlas virtuales institucionales a estudiantes de colegios, con el fin de dar a conocer la información general de la Institución y de esta forma acercarnos como Universidad a la población objetivo.
- Se sugiere en el cuarto trimestre, realizar las correspondientes acciones de mejora que quedaron pendientes por desarrollarse en el segundo trimestre, así mismo, evaluar y realizar las acciones de mejora que den a lugar de acuerdo al análisis de peticiones reiterativas en la institución y tomar las medidas preventivas y correctivas adecuadas para evitar repercutir en las mismas.
- Se recomienda para el siguiente periodo realizar las acciones de mejora en las unidades académico – administrativas relacionadas en el informe de percepción de servicio (encuestas virtuales) atendiendo las observaciones que la comunidad universitaria informa acerca de la prestación del servicio en los diferentes tramites, con el fin de utilizar este insumo como instrumento de análisis y retroalimentación para mejorar la atención hacia la comunidad estudiantil y ciudadanía en general.
- Se recomienda realizar el seguimiento a las peticiones vencidas y por ende a las dependencias que tienen a su cargo dichas peticiones, con el fin de cumplir a cabalidad con los tiempos de gestión en el sistema Bogotá te Escucha, el cual es monitoreado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Para el cuarto trimestre, se recomienda culminar cada una de las actividades programadas para la vigencia 2021, con el fin de dar cumplimiento al 100% con el Plan de Acción, no obstante, se tiene presente que algunos indicadores corresponden no solamente a la labor de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, sino a un trabajo mancomunado entre todas y cada una de las dependencias en la gestión de peticiones ciudadanas.