



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

Informe de Gestión

Cuarto Trimestre 2018

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión – Cuarto Trimestre 2018

Enero de 2019 – 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:

Amparo Bautista Torres

Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al



Ciudadano

Tabla de contenido

Introducción	4
Marco Legal	5
Normatividad Externa	5
Normatividad Interna.....	6
Plan de Acción	7
Objetivo 1. Trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano	13
Acciones ciudadanas por mes	13
Acciones ciudadanas por tipología.....	13
Acciones ciudadanas por subtema.....	14
Gestión de acciones ciudadanas	14
Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.....	15
Acciones ciudadanas por canal de atención	16
Acciones ciudadanas por punto de atención	17
Medición del indicador.....	18
Objetivo 2. Participación en ferias y eventos.....	18
Ferias de servicios SuperCADE Móvil	18
Ferias universitarias	19
Visitas a Facultades	19
Medición del indicador.....	21
Objetivo 3. Medición del grado de satisfacción y percepción del servicio	21
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Canal presencial y telefónico.....	21
Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Buzones.....	22
Acciones de Mejora.....	22
Medición del indicador.....	23



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales.....	23
Portal Web Institucional y Página Web.....	23
Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	24
Medición del Indicador	24
Objetivo 5. Administración del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS”	25
Soporte, asistencia y capacitación: “Bogotá Te Escucha – SDQS”	25
Actualización de la Plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”	25
Medición del Indicador	26
Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención	26
Chat para la atención a la ciudadanía en el Portal Web Institucional	27
Medición del Indicador	27
Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas	28
Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.....	28
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	29
Medición del Indicador	30
Conclusiones y Recomendaciones	31
Anexos.....	33
Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil	33
Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias.....	34
Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades.....	35
Anexo 4. Soporte fotográfico de eventos	38
Anexo 5. Soporte fotográfico Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano	39



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 2018.

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 2018.



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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- **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 4220000-517-2017.** 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.

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 026 de 2016.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se definen sus funciones".



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 2018 en el Sistema de Información Para la Planeación, Gestión y Seguimiento ÍCARO, 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 por 7 objetivos, los cuales se desarrollan mediante una serie de actividades, y su avance se mide mediante una meta proyectada y su respectivo indicador.

- 1. Objetivo:** Garantizar y dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 y demás normas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que consagren términos para resolver las distintas modalidades de peticiones elevadas por la ciudadanía en los procesos académico-administrativos, a través de los diferentes canales de atención.

Actividades:

- Estandarizar y ejecutar el proceso de recepción, análisis, parametrización y seguimiento de peticiones en la Institución a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).”
- Garantizar atención personal y telefónica al público desde los diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- Desarrollar y cumplir las actividades de atención y servicio a la ciudadanía establecidas en el marco del convenio 4220000-517-2017 de 2017 y acuerdo de niveles de servicio para la operación de atención de la RED CADE asignado a la Universidad Distrital por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Efectuar seguimiento a las peticiones interpuestas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con el fin de lograr respuestas oportunas, concretas, claras y de fondo a los ciudadanos.
- Orientar jurídicamente a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, que así lo requiera, en la interposición de acciones ciudadanas ante la Universidad.
- Generar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.
- Generar informes trimestrales sobre 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.
- Generar certificación de 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 y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Meta:

Disminuir el tiempo promedio de respuesta de las peticiones, conforme al establecido por ley.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones.

Formula: $(\text{Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones} / \text{Tiempo promedio de respuesta a las peticiones}) * 100$

- Objetivo:** Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta académica, trámites y otros procedimientos académicos y administrativos, en cumplimiento de la función social de la Institución.

Actividades:

- Planear y organizar la logística de las ferias y eventos en los que participe la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- Divulgar y promocionar a la ciudadanía el servicio público de educación superior en los eventos de ferias de servicios y universitarias.
- Consolidar y reportar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” las atenciones brindadas durante los eventos de feria universitaria y de servicio.

Meta:

Participar en Ferias de servicio y Eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) en ferias de servicio y eventos.

Formula: $(\text{Número de participaciones en ferias de servicio y eventos} / \text{Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos}) * 100$

- Objetivo:** Garantizar un alto grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano para fortalecer la imagen Institucional y la mejora continua en la atención a los usuarios.

Actividades:

- Sensibilizar a los servidores públicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Servicio al Ciudadano.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Elaborar los manuales, protocolos, folletos y material publicitario en general, que hagan más eficaz la atención a la ciudadanía en los distintos puntos de atención y ferias de servicios y universitarias.
- Aplicar encuestas a los usuarios, con el fin de evaluar la percepción del servicio y atención respecto al trámite dado a las peticiones y atención recibida.
- Desarrollar acciones de mejora en aquellas dependencias de la Universidad donde son reiterativas las quejas y a las generadas de resultados de encuestas percepción del servicio y atención.

Meta:

Aumentar el grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de satisfacción evaluado en las encuestas de percepción.

Formula: $(\text{Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio} / \text{Número de encuestas evaluadas}) * 100$

- 4. Objetivo:** Unificar y validar la información institucional, garantizando su publicación y actualización en los diferentes canales de atención, generando efectividad en los procesos académico-administrativos dando como resultado mayor confianza de la ciudadanía hacia la institución.

Actividades:

- Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en las herramientas: Directorio Telefónico, Portal Web Institucional, Guía de Trámites y Servicios -GTyS- y Mapa Callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Proponer y gestionar para el aval de la Alta Dirección respecto a la estandarización de procedimientos de publicación de información institucional.
- Informar a la Oficina Asesora de Planeación y Control aquellos procesos que deberían ser incluidos como trámites u otros procedimientos administrativos dentro del Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.
- Revisar y actualizar la documentación asociada al Proceso Servicio al Ciudadano en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital (SIGUD).

Meta:

Mantener actualizada la información institucional en el Portal Web Institucional (PWI).

Valor Proyectado: 100%



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en la actualización del Portal Web Institucional (PWI).

Formula: (Actualizaciones del PWI realizadas/ Actualizaciones del PWI solicitadas) *100

- 5. Objetivo:** Centralizar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC’s en concordancia con las políticas de: Cero papeles, Gobierno en Línea y Ley anti trámites.

Actividades:

- Brindar soporte técnico y capacitación continua del uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” a la comunidad universitaria y ciudadanía en general, sensibilizando el uso de las TIC’s bajo un lenguaje cálido y comprensible que garantice claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información ofrecida a los ciudadanos.
- Capacitar a los jefes y usuarios funcionarios brindando herramientas técnicas que garanticen respuestas oportunas, de fondo, claras y concretas, incentivando el uso de las TIC’s como estrategia de comunicación interna y externa.
- Apoyar la ejecución del proyecto de Gestión Documental, en donde se gestionará la conectividad con la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS.”

Meta:

Aumentar el nivel de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de respuesta a las peticiones por parte de las dependencias.

Formula: ((Total de peticiones registradas en “Bogotá Te Escucha -SDQS” - Número de peticiones por vencer en “Bogotá Te Escucha -SDQS”) / Total de peticiones registradas en “Bogotá Te Escucha - SDQS”) *100

- 6. Objetivo:** Implementar las aperturas planeadas de puntos de atención (feria de servicios, presencial en la oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, presencial en otras oficinas o dependencias de la Universidad, plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, vía telefónica, correo electrónico, sitio web, SuperCADE CAD y chat) para garantizar a los ciudadanos el acceso a la información de los servicios que ofrece la Institución.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividades:

- Gestionar el aval ante la Alta Dirección, respecto a la disponibilidad de recursos, para crear puntos de atención en las Facultades de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Sede Bosa Porvenir y SuperCADE Localidad Suba e implementar en el Portal Web Institucional el chat para atención a la ciudadanía.

Meta:

Implementar las aperturas proyectadas de canales de atención.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en la apertura de canales de atención.

Formula: (Número total de aperturas de canales de atención realizadas / Número total de aperturas de canales de atención programadas) *100

- 7. Objetivo:** Participar activamente en la creación, desarrollo y ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes (2) Estrategia Anti trámites, (3) Rendición de Cuentas (4) Atención al Ciudadano y (5) Transparencia y Acceso de la Información, en concordancia con la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 del 2015, el Decreto-Ley 019 del 2012, Decreto 371 de 2010 y Decreto 197 de 2014.

Actividades:

- Elaborar el cronograma del Comité Logístico de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, aplicando estrategias de comunicación que garanticen la participación activa de la comunidad universitaria y ciudadanía en general haciendo seguimiento de las actividades programadas.
- Interactuar con los grupos de interés vía correo electrónico y visitas a Facultades, puntos Red CADE, ferias y eventos con el objetivo de incentivar la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017.
- Consolidar, registrar y parametrizar todas las preguntas interpuestas por la ciudadanía en la Audiencia pública de Rendición de Cuentas 2017 a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, garantizando respuestas oportunas y de fondo a las solicitudes de los participantes, elaborando informe de gestión indicando respuestas y resultados del evento.
- Mostrar la importancia del Servicio al Ciudadano en la Alta Dirección a nivel Institucional, Distrital y Nacional como fortalecimiento de la imagen institucional, en pro del servicio y atención al ciudadano.
- Gestionar los Recursos necesarios para fortalecer la Atención al Ciudadano.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Crear mecanismos efectivos de comunicación entre la Alta Dirección y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
- Fortalecer los puntos de atención en la Facultad de Ciencias y Educación y Tecnológica.
- Capacitar a los servidores públicos de la Universidad en Servicio al Ciudadano.
- Aprobar y publicar el Manual Institucional del Servicio al Ciudadano, sensibilizando a la comunidad universitaria respecto a su existencia, importancia y aplicabilidad, con el fin de mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.
- Formar parte del equipo institucional de comunicaciones, proponiendo nuevos mecanismos de participación y difusión de la información institucional, basados en informes PQRS, encuestas de satisfacción, buzones y demás herramientas.
- Ejecutar las decisiones tomadas por el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en concordancia con la Resolución de Rectoría 026 del 28 de enero del 2016.

Meta:

Desarrollar todas las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador:

Nombre: Porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Formula: (Número de actividades desarrolladas / Número actividades proyectadas) *100



Objetivo 1. Trámite de acciones ciudadanas y atención al ciudadano

Acciones ciudadanas por mes

Tabla 1:
Acciones ciudadanas por mes.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Octubre	926	27,95%
Noviembre	1760	53,12%
Diciembre	627	18,93%
Total	3313	100,00%

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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de tres mil trescientas trece (3313) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – (SDQS)”.

Acciones ciudadanas por tipología

Tabla 2:
Acciones ciudadanas por tipología

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	870	1706	590	3166	95,56%
Derecho de Petición de Interés Particular	21	26	22	69	2,08%
Reclamo	20	16	5	41	1,24%
Queja	7	6	0	13	0,39%
Consulta	0	0	0	0	0,00%
Derecho de Petición de Interés General	3	4	7	14	0,42%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	2	2	7	0,21%
Solicitud de Copia	1	0	0	1	0,03%
Sugerencia	1	0	0	1	0,03%
Felicitación	0	0	1	1	0,03%
Total	926	1760	627	3313	100,00%

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

Del total de tres mil trescientas trece (3313) peticiones recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, tres mil ciento seis (3166) peticiones corresponden a la tipicidad de “Solicitud de Acceso a la Información”, representando el 95,56%, registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, con



un comportamiento muy similar al trimestre inmediatamente anterior el cual tuvo una variación en la participación de solo 0,03% puntos por debajo en este mismo ítem.

En el mes de Noviembre se registró un alto número de “Solicitudes de acceso a la información” debido a que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) participo en la feria de Expo estudiantes en Corferias en la última semana del mes de octubre, estas peticiones de solicitud de acceso a la información derivadas de este evento (991 peticiones) se registraron en el mes de noviembre por ello el notable aumento del 126,8% sobre el promedio de peticiones recibidas en los meses de Octubre y Diciembre.

Acciones ciudadanas por subtema

Tabla 3:

Acciones ciudadanas por subtema

Subtema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado	717	1658	522	2897	87,44%
Calidad del Servicio	112	23	3	138	4,17%
Cursos de Idiomas y Educación No Formal	25	19	29	73	2,20%
Proyectos Curriculares de Pregrado y Posgrado	18	18	13	49	1,48%
Certificados, Constancias y Derechos Pecuniarios Institucionales	6	9	4	19	0,57%
Total 5 subtemas más reiterados	878	1727	571	3176	95,86%
Otros subtemas	48	33	56	137	4,14%
Total	926	1760	627	3313	100,00%

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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018, el subtema más reiterado fue Admisión de Proyectos de Pregrado y Posgrado, un comportamiento que se extendió en los anteriores tres trimestres del año 2018 el cual en esta ocasión representa el 87,44% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, debido a la convocatoria pública de ingreso a la Universidad para el período académico 2019 - I y la extensión que esta tuvo por la modificación de las fechas de liquidación de matrículas y en particular todo el proceso de admisión, otro de los factores que influyo en el alto porcentaje del registro en los 5 subtemas más reiterados fue la oferta en ferias de servicios y eventos que realiza la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) en las cuales se registraron el 35,4% de peticiones en los subtemas de “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” y “Cursos de Idiomas y educación no formal”.

Gestión de acciones ciudadanas



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 4:
Gestión de acciones ciudadanas

Estado	Peticiones	Porcentaje
Gestionadas	3292	98,86%
Pendientes	33	0,99%
Vencidas	5	0,15%
Total	3330	100,00%

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

La gestión de acciones ciudadanas cerradas fue de tres mil doscientas noventa y dos (3292) peticiones es decir el 98,86% del total registradas en el cuarto trimestre de 2018 en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, conforme a los procedimientos implementados al interior de la OQRAC.

Al finalizar el período a corte Diciembre 31 de 2018 la Universidad mantiene treinta y tres (33) peticiones pendientes por respuesta definitivas que representan el 0,99% dentro de los tiempos de gestión, y cinco (5) se encuentran vencidas por términos, luego del análisis de este ítem se verifico que respecto al trimestre anterior en este periodo se gestionaron y cerraron quince (15) peticiones de las dieciocho (18) peticiones vencidas en el anterior trimestre y continúan tres (3) peticiones en estado de vencimiento desde el periodo anterior de las dependencias de Especialización en Ingeniería de Software, Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control y Rectoría, y dos (2) peticiones vencidas que se generaron en el cuarto trimestre.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas

Tabla 5
Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Total
Consulta	30	-	-	-	-
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,8	11,6	10,5	10,30
Derecho de Petición de Interés General	15	7,5	13,5	13,4	11,47
Denuncia por Actos de Corrupción	15	9,2	-	18,6	13,90
Queja	15	13,0	10,0	19,0	14,00
Reclamo	15	9,8	11,1	13,3	11,40
Sugerencia	15	-	-	-	-
Felicitación	15	-	-	9,0	9,00
Solicitud de Acceso a la Información	10	0,1	0,2	6,1	2,13
Solicitud de Copia	10	5,0	-	-	5,00
Promedio Total		7,6	9,3	12,8	9,92

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días y veintidós (22) horas aumentando en un (1) día, cinco (5) horas respecto al promedio del tercer trimestre, y que por lo tanto el cuarto trimestre tuvo un margen superior de veintidós (22) horas respecto al promedio total del año 2018 el cual fue de nueve (9) días en tiempo de respuesta general de todas las tipologías de acciones ciudadanas.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018 los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Ley 1755 de 2015. De otra parte, los tiempos reflejados del usuario Defensor del Ciudadano se hacen necesarios, habida cuenta del protocolo que utiliza para el análisis de cada una de las acciones que se traza a este usuario, en donde procura que la Institución dé una respuesta de fondo, clara, coherente y cálida; encontrando en muchas oportunidades que reiterar a los competentes la respuesta, por la reincidencia en la omisión de los criterios de respuesta consagrados para al Derecho Fundamental de Petición, hecho que permanentemente refleja y reflejará negativamente en los informes; no obstante, el resultado que se obtiene es positivo, no solo por garantizar una respuesta sino al impacto de reconocimiento en la figura por la comunidad Universitaria.

La tipología “Solicitud de acceso a la información” es la de menor tiempo de respuesta con dos (2) días tres (3) horas dado que estas acciones ciudadanas son los acercamientos que hace la dependencia en la ferias de servicio, ferias universitarias, eventos y puntos de atención de la RED CADE, las cuales se registran y se responden inmediatamente en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para obtener una estadística de acercamiento de la ciudadanía a la Institución.

Las tipologías de “Queja”, “Denuncias por actos de corrupción” y “Derecho de petición de interés particular” son las de mayor tiempo de respuesta, dado que la mayoría deben ser atendidas por los cuerpos colegiados de la Institución, los que sesionan cada 15 o 30 días, por lo que las respuestas deben ser avaladas por el colectivo que lo constituye y para el caso de los actos por corrupción conlleva un proceso de investigación preliminar.

Acciones ciudadanas por canal de atención

Tabla 6
Acciones ciudadanas por canal de atención.

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Presencial	574	1395	444	2413	72,83%
Telefónico	160	194	92	446	13,46%
E-mail	160	146	61	367	11,08%
Web	24	24	18	66	1,99%
Escrito	8	1	10	19	0,57%
App móvil	0	0	1	1	0,03%
Buzón	0	0	1	1	0,03%
Total	926	1760	627	3313	100,00%

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



El canal presencial fue el más utilizado en el cuarto (IV) trimestre de la vigencia 2018, el cual representa el 72,83% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, ya que una amplia cantidad de usuarios aún se resisten al cambio del uso a las tecnologías de información, a pesar que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano desde el 2015 le ha apostado al uso de las TIC’s, por ello, la Institución ha habilitado puntos de atención presencial de la OQRAC en Facultades, (Facultad de Ciencias y Educación, Facultad Tecnológica y Sede Bosa Porvenir), de otro lado, se trasladó la ubicación del punto de CADE CANDELARIA, para el SUPER CADE de SUBA, con el fin de dar cumplimiento a la estrategia de ampliación de atención a la ciudadanía distritalina, por lo que el segundo y tercer canal de mayor uso de los ciudadanos es telefónico y el correo electrónico, los que representan el 13,46% y 11.08% respectivamente.

Acciones ciudadanas por punto de atención

Tabla 7

Acciones ciudadanas por punto de atención.

Punto de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Eventos	0	991	0	991	29,91%
SuperCade Suba	201	200	177	578	17,45%
SuperCade CAD	203	173	177	553	16,69%
Sede Administrativa	230	210	74	514	15,51%
Facultad de Ciencias y Educación	94	88	42	224	6,76%
Ferías de Servicio	88	34	22	144	4,35%
Sede Bosa Porvenir	50	19	57	126	3,80%
Facultad Tecnológica	32	14	33	79	2,38%
Otras entidades (traslados, web)	24	24	18	66	1,99%
Feria Universitaria	4	7	27	38	1,15%
Total	926	1760	627	3313	100%

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

El punto de atención que más registro peticiones en el cuarto (IV) trimestre de 2018 fue el punto establecido en la feria universitaria Expo estudiantes realizada en corferias durante tres (3) días consecutivos con una participación del 29,91% del total de peticiones registradas en ferias y eventos en el periodo, en segundo y tercer lugar los puntos de atención que más registraron peticiones son los SúperCades quienes gestionaron en los dos puntos mil ciento treinta y un (1131) peticiones con el 34,14% de participación, por medio de los cuales nos acercamos a la ciudadanía divulgando los programas de educación formal y educación no formal que ofrece la Universidad, resolviendo inquietudes a estudiantes de educación media o superior y ciudadanos en general, donde se brinda información a la ciudadanía de manera presencial y telefónica sobre los trámites y servicios (OPA’S) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



Los puntos de atención de la Red CADE se establecen en el marco del convenio interadministrativo N° 4220000-517-2017 celebrado entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuya 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 administrados a través de la Secretaria de Servicio a la Ciudadanía.

Medición del indicador

Meta: Disminuir el tiempo promedio de respuesta de las peticiones, conforme al establecido por ley.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de disminución del tiempo esperado de respuesta a las peticiones.

Formula: (Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones / Tiempo promedio de respuesta a las peticiones) *100

Medición:

Tabla 8

Indicador de gestión tiempo promedio de respuesta de las peticiones.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Tiempo promedio esperado para dar respuesta a las peticiones	8	8	8	8
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones	10,09	7,26	8,74	9,92
Valor del Indicador	79%	110%	92%	81%

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

Objetivo 2. Participación en ferias y eventos

Ferias de servicios SuperCADE Móvil

Las Ferias de servicios SuperCADE Móvil son una propuesta liderada por la Alcaldía Mayor con el objeto de acercar la administración pública con la ciudadanía. 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.

La OQRAC participó en el cuarto (IV) trimestre de la vigencia 2018 en un total de tres (3) Ferias de Servicios SuperCADE Móvil, desarrolladas en cuatro (4) localidades (La Candelaria, Chapinero, Barrios Unidos y Sumapaz) ([Anexo 1](#)).

Tabla 9

Ferias de servicios SuperCADE Móvil.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Octubre	Jueves 11, viernes 12 y sábado 13	Carrera 7 # 11 - 10, localidad de La Candelaria	Parque Alta Blanca
2		Jueves 25, viernes 26 y sábado 27	Carrera 13 # 63, localidad de Chapinero	Parque Lourdes
3	Noviembre	Jueves 15, viernes 16 y sábado 17	Calle 78 a # 55Bis	Parque Jorge Eliecer Gaitán
4	Diciembre	Domingo 02	Corregimiento de Nazaret	Sumapaz

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

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, Oficiales y Privados, estableciendo contacto con estudiantes de educación media, dando a conocer los programas de pregrado y postgrado, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión en el IDEXUD.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el cuarto (IV) trimestre de la vigencia 2018 participó en dos (2) Ferias Universitarias en donde se registraron treinta y ocho (38) peticiones correspondientes al 1,15% del total registradas. ([Anexo 2](#)).

Tabla 10
Ferias universitarias.

N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Octubre	Viernes 19	Calle 52 sur # 97C – 35	Colegio Ciudadela Educativa Bosa
2	Noviembre	Viernes 30	Carrera 8 # 10 – 65	Feria Académica - Alcaldía Mayor de Bogotá

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

Visitas a Facultades

El objetivo de las visitas a facultades es la socialización y divulgación de la normatividad institucional, los canales de atención dispuestos para elevar peticiones, mecanismos de contacto, además de informar las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer los deberes y derechos que tienen los estudiantes frente a la administración para participar, sugerir y ejercer control a la Entidad, también incentivar el uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano.

La OQRAC participó en seis (6) jornadas de socialización en las siguientes sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el mes de Octubre. ([Anexo 3](#)).



Tabla 11
Visitas a facultades.

N°	Fechas	Sede	Socialización
1	Lunes 1	Sede Ciudadela el Porvenir – Bosa	Socialización OQRAC
2	Martes 2	Sede Tecnológica – Facultad Tecnológica	Socialización OQRAC
3	Miércoles 3	Palacio de la Merced – Facultad de Artes ASAB	Socialización OQRAC
4	Jueves 4	Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación	Socialización OQRAC
5	Viernes 5	Sede Vivero – Facultad de Medio Ambiente	Socialización OQRAC
6	Martes 9	Sede Calle 40 – Facultad de Ingeniería	Socialización OQRAC

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

Eventos:

La OQRAC en este periodo participo en el evento EXPOESTUDIANTES NACIONAL 2018, donde asistieron 96.541 bachilleres de **821 colegios inscritos**, cuya repartición detallamos así:

- Colegios privados: 380 (46 %)
- Colegios públicos: 441 (54 %)
- Colegios de Bogotá: 616 (75 %)
- Colegios de fuera de Bogotá: 205 (25 %)

El número de asistentes particulares ascendió a 10.002 alcanzando un total de 106.542 visitantes, además el evento contó con la participación de más de 100 expositores entre universidades, instituciones tecnológicas y técnicas de educación superior, entidades de educación para el trabajo, y otros participantes con orientación a estudiantes asistentes en busca de ofertas académicas para acceder a la educación superior.

Allí se orientó de forma verbal y escrita a asistentes interesados en la oferta académica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se registraron novecientos noventa y un (991) solicitudes de acceso a la información en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS” ([Anexo 4](#)).

Tabla 12
Asistencia a eventos.

	Fechas	Lugar	Evento
Octubre	Martes 23	Corferias	FERIA EXPOESTUDIANTES
	Miércoles 24	Corferias	FERIA EXPOESTUDIANTES
	Jueves 25	Corferias	FERIA EXPOESTUDIANTES
	Viernes 26	Corferias	FERIA EXPOESTUDIANTES

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



Medición del indicador

Meta: Participar en Ferias de servicio y Eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de participación de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) en ferias de servicio y eventos.

Formula: (Número de participaciones en ferias de servicio y eventos / Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos) *100

Medición:

Tabla 13

Indicador de gestión participación en ferias de servicio y eventos.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Número de participaciones en ferias de servicio y eventos	8	21	29	13
Número total de invitaciones a ferias de servicio y eventos	8	21	29	13
Valor del Indicador	100%	100%	100%	100%

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

Objetivo 3. Medición del grado de satisfacción y percepción del servicio Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Canal presencial y telefónico

Tabla 14

Percepción de servicio en canal telefónico y presencial.

Percepción del Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Excelente	617	965	473	2055	71,88%
Bueno	115	497	58	670	23,43%
Regular	1	40	0	41	1,43%
Malo	0	4	0	4	0,14%
No respondió	1	83	5	89	3,11%
Total	734	1589	536	2859	100,00%

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

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, Red CADE, ferias de servicio CADE móvil, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos) y en los canales telefónicos (atención telefónica en las sedes de la Universidad, Red CADE y línea gratuita nacional) la



percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina, teniendo como criterios de evaluación: Excelente, Bueno, Regular y Malo.

En el canal presencial y el canal telefónico se presentaron dos mil ochocientos cincuenta y nueve (2859) peticiones con una amplia participación del 95,31% del total de peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS” de las cuales el 71,88% de la percepción del servicio recibido por estudiantes y ciudadanos fue excelente, el 23,43% buena, y tan solo el 1,43% tuvo una percepción regular del servicio y el 0,14% mala, aún tenemos un espacio que mejorar en los casos donde se presentó estas percepciones del servicio, lo que nos ubica un 0,57% por encima de los límites de error en valoración de estadísticas de cualquier entidad a niveles de percepción de servicio teniendo en cuenta variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, accesibilidad.

Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano – Buzones

Mediante las encuestas de percepción de atención al ciudadano se evalúa la calidad del servicio brindado por todas las unidades académico administrativas de la Universidad. Estas encuestas se componen de cuatros (4) preguntas de opciones múltiples y un campo de observaciones.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018, no se obtuvieron encuestas en los buzones instalados en las diferentes sedes de la Universidad (Aduanilla de Paiba, Luis A. Calvo, Macarena A, Macarena B, Palacio de la Merced – ASAB, Sede Administrativa, Sede Postgrado, Sede Sabio Caldas, Tecnología y Vivero).

Acciones de Mejora

Tabla 15
Acciones de mejora

N°	Fechas		Sede	Dependencia
1	Octubre	Lunes 29	Sede Bosa	Reunión con la Coordinación de Ingeniería sanitaria
2		Martes 20	Facultad Tecnológica	Reunión con la Coordinación de Ingeniería de producción
3	Noviembre	Lunes 26	Sede Bosa	Reunión con la Coordinación de Administración deportiva
4	Diciembre	Martes 18	Sede Administrativa	Reunión con Representantes del Convenio FONADE - IDEXUD

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

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”. En este sentido la Oficina realizó cuatro (4)



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



acciones de mejora generadas por la interposición de requerimientos de estudiantes, personal administrativo y académico de la Universidad en la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS”

Medición del indicador

Meta: Aumentar el grado de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano.

Valor proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de satisfacción evaluado en las encuestas de percepción.

Formula: (Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio / Número de encuestas evaluadas) *100

Medición:

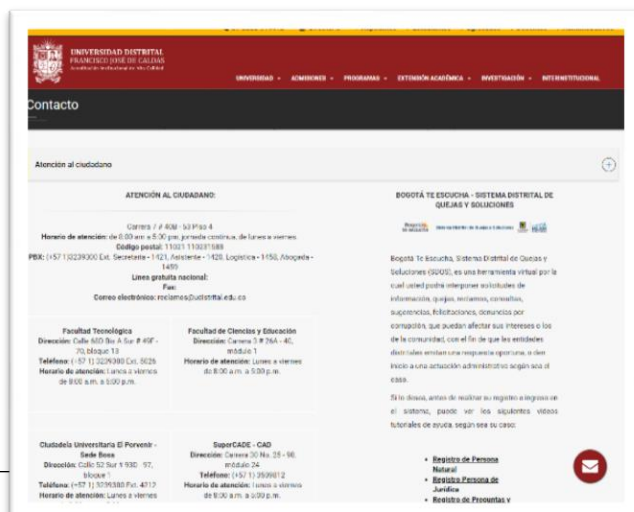
Tabla 16

Indicador de gestión satisfacción y percepción de servicio al ciudadano.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Número de encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	1702	5461	3310	2725
Número de encuestas evaluadas	1704	5493	3326	2859
Valor del Indicador	99,88%	99,42%	99,52%	95,31%

Objetivo 4. Actualización de la información publicada en las herramientas virtuales.

Portal Web Institucional y Página Web



La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la actualización e implementación de canales de atención, realiza la actualización de la información en el Portal Web Institucional y Página Web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano referente a la ubicación, teléfonos y horarios de los puntos de atención, así como la información referente a la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS.” Dicha labor, se ha

PBX 57(1)3239300 Ext. 1421, 1420

Carrera 7 No. 40 B 53 Piso 4, Bogotá D.C. – Colombia

Acreditación Institucional de Alta Calidad. Resolución No. 23096 del 15 de diciembre de 2016

Línea de atención gratuita

01 800 091 44 10

www.udistrital.edu.co

reclamos@udistrital.edu.co



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



adelantado constantemente, garantizando que la información sea clara y veraz al ciudadano.

Guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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 y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano.



La Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha venido actualizando la plataforma para la guía de trámites y servicios y mapa callejero para garantizar una mayor seguridad, disponibilidad y con las características técnicas que permitan cumplir con los objetivos trazados en mejorar la experiencia para el ciudadano.

Medición del Indicador

Meta: Mantener actualizada la información institucional en el Portal Web Institucional (PWI).

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en la actualización del Portal Web Institucional (PWI).

Formula: (Actualizaciones del PWI realizadas/ Actualizaciones del PWI solicitadas) *100

Medición:



Tabla 16

Indicador de gestión actualización de información institucional en el PWI.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Actualizaciones del PWI realizadas	1	3	2	2
Actualizaciones del PWI solicitadas	1	3	2	2
Valor del Indicador	100%	100%	100%	100%

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

Objetivo 5. Administración del aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS” Soporte, asistencia y capacitación: “Bogotá Te Escucha – SDQS”.

Tabla 17

Soporte, asistencia y capacitación plataforma “Bogotá te Escucha- SDQS”

Canal de Soporte	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Telefónico	6	6	8	20	66,67%
E-mail	0	1	4	5	16,67%
Presencial	2	2	1	5	16,67%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Total	8	9	13	30	100,00%

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

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de su función como usuario administrador de la plataforma “Bogotá Te Escucha - SDQS”, ha realizado soporte y asistencia a todos los usuarios de la Universidad, adicionalmente presta capacitación y orientación sobre el manejo del aplicativo.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano brindó soporte a un total de ciento treinta y tres (133) dependencias activas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha – SDQS”, de los cuales treinta (30) se atendieron en el cuarto trimestre de la vigencia 2018. Entre los asuntos más atendidos se encuentran el restablecimiento de contraseñas y la creación, activación y desactivación de usuarios.

El canal telefónico es el medio de mayor utilización por los funcionarios que requieren soporte de la Universidad ocupando el 66,67% con veinte (20) asistencias del total de soportes realizados, asistencia por medio de correo 16,67% con cinco (5) soportes y asistencias presenciales 16,67% con cinco 5 soportes.

Actualización de la Plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”

Desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se han realizado constantes actualizaciones en pro de mejorar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, las entidades distritales y de los funcionarios que tienen vínculo con la plataforma "Bogotá Te Escucha – SDQS”, trabajando en su



modernización, fortaleciendo funcionalidades existentes e incorporando otras que permitan contar con efectividad, veracidad y eficiencia en los procesos derivados de la operación de gestión de peticiones ciudadanas en la plataforma.

Este proceso de optimización, el cual está actualmente en curso, ha implicado surtir una fase de transición que ha exigido la adopción de una serie de medidas de carácter temporal, conforme a la usabilidad de la plataforma, a fin de que paulatinamente y en el corto plazo, se supere esta fase de implementación.

Conforme a este proceso de actualización, la OQRAC participó activamente en la capacitación ofrecida por la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá el martes 18 de diciembre de 2018 en las Aulas Barule. Donde se dieron a conocer nuevas herramientas de la plataforma que permiten a cada entidad tener un control completo y constante y donde el ciudadano puede hacer el seguimiento de la gestión de peticiones desde su registro hasta la respuesta. En la misma se hizo un llamado a los administradores del sistema en cada una de las entidades asistentes a tener el compromiso y responsabilidad del manejo de esta plataforma.

Medición del Indicador

Meta: Aumentar el nivel de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Formula: $((\text{Total de peticiones registradas en "Bogotá Te Escucha - SDQS"} - \text{Número de peticiones por vencer}) / \text{Total de peticiones registradas en la plataforma de "Bogotá Te Escucha - SDQS"}) * 100$

Medición:

Tabla 18

Indicador de gestión nivel de respuesta de las peticiones por parte de las dependencias.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha – SDQS	2248	6379	3778	3313
Número de peticiones por vencer en Bogotá Te Escucha – SDQS	39	54	40	38
Valor del Indicador	98%	99%	99%	99%

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

Objetivo 6. Implementación de nuevos canales de atención

De acuerdo al plan de acción realizado para el año 2018 estaba programado la apertura de los puntos de atención de la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Sede Bosa Porvenir y SuperCADE Localidad Suba e implementar en el Portal Web Institucional el chat para atención a la ciudadanía.



Al cierre del cuarto trimestre se puede establecer el logro de la apertura de la Sede Bosa Porvenir y SuperCADE Localidad Suba e implementar en el Portal Web Institucional el chat para atención a la ciudadanía, sin embargo por inconvenientes presupuestales no se logró la apertura del punto de atención en la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Sede Bosa desde el mes de julio tuvo que ser atendida intermitentemente, hecho que esperamos superar en el año fiscal 2019.

Chat para la atención a la ciudadanía en el Portal Web Institucional

Tabla 19
*Cantidad de atenciones chat en el
Portal Web Institucional.*

Mes	Peticiones	Porcentaje
Octubre	1060	48,27%
Noviembre	743	33,83%
Diciembre	393	17,90%
Total	2196	100,00%

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

El chat activo en el Portal Web Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para atención a la ciudadanía el cual está disponible en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 2:00 p.m., se dio atención inmediata a un total de dos mil ciento noventa y seis (2196) ciudadanos, un canal implementado en el primer trimestre del año 2018 que ha tenido según cifras una acogida por los usuarios bastante amplia ocupando prácticamente lo equivalente al 65,95% de solicitudes respecto a las tres mil trescientas treinta (3330) solicitudes que se recibieron por los otros canales de atención formal que tiene la OQRAC, es decir que en el cuarto trimestre del año se atendió por la OQRAC un total de cinco mil quinientos veinte seis (5526) usuarios. Este espacio virtual significa un crecimiento de acuerdo a este periodo en el mismo 65,95% la accesibilidad y oportunidad de atención al ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Medición del Indicador

Meta: Implementar las aperturas proyectadas de canales de atención.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en la apertura de canales de atención.

Formula: (Número total de aperturas de canales de atención realizadas / Número total de aperturas de canales de atención programadas) *100

Medición:



Tabla 20

Indicador de gestión aperturas proyectadas de canales de atención.

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Número total de aperturas de canales de atención realizadas	2	3	3	3
Número total de aperturas de canales de atención programadas	4	4	4	4
Valor del Indicador	50%	75%	75%	75%

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

Objetivo 7. Participación activa en el desarrollo de planes y políticas Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital:

- Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento).
- Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participó en las siete (6) reuniones programadas para el cuarto trimestre de la vigencia 2018, además de la asistencia de la OQRAC al cierre del Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano, donde la Veeduría Distrital hace reconocimiento a la Jefe de la Oficina de Quejas y Reclamos, por la contribución a la consolidación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos en sus 10 años y por su entrega y dedicación al Servicio a la Ciudadanía en Bogotá. ([Anexo 5](#)).

Tabla 21

Participación de la OQRAC en Nodos Intersectoriales

N°	Fechas		Sede	Evento
1	Octubre	Miércoles	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDS
2		17		Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
3	Noviembre	Jueves 16	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDS
4				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
5	Diciembre	Martes 18	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Nodo Implementación PPDS
6				Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro
7		Miércoles 19	Auditorio del Jardín Botánico de Bogotá	Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano

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



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participa activamente en el desarrollo y ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los componentes de Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso de la Información, en concordancia con la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 del 2015, el Decreto-Ley 019 del 2012, Decreto 371 de 2010 y Decreto 197 de 2014.

La Oficina Asesora de Control Interno, solicitó el 3 de diciembre, a cada dependencia responsable de las actividades contempladas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el avance de dichas actividades a corte 10 de diciembre 2018.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la revisión, validación y modificación, con la Oficina Asesora de Planeación y Control, de las actividades en las cuales es responsable en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el día 30 de abril, envió el formato de seguimiento diligenciado el día 11 de diciembre.

Al cerrar el cuarto IV trimestre del año 2018 y al culminar la vigencia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el 2018, la matriz de cumplimiento finaliza con un avance del 100% en cada subcomponente, excepto el subcomponente de “Fortalecimiento de los canales de atención” que cierra con un avance del 75% dado que en el plan de acción anual programado la OQRAC tenía como una de sus actividades abrir cuatro (4) nuevos puntos de atención a la ciudadanía y solo fue posible abrir y mantener tres (3) puntos de atención debido a inconvenientes presupuestales de la Institución.

Tabla 22

Cumplimiento de la Matriz del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Componente	Subcomponente	Avance
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	100%
	Fortalecimiento de los Canales de Atención	75%
	Talento Humano	100%
	Normativo y Procedimental	100%
	Relacionamiento con la Ciudadanía	100%
Transparencia y Acceso de la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	100%
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	100%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	100%

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



Medición del Indicador

Meta: Desarrollar todas las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Valor Proyectado: 100%

Indicador: Porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Formula: (Número de actividades desarrolladas / Número actividades proyectadas) *100.

Tabla 23

Indicador de gestión actividades proyectadas por la OQRAC en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Indicador	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Número de actividades desarrolladas	3	6	8	11
Número actividades proyectadas	11	11	11	11
Valor del Indicador	27%	55%	73%	100%

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



Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo a las cifras de información de gestión de la OQRAC en el cuarto (IV) trimestre se puede concluir que tres mil trescientas trece (3313) acciones ciudadanas radicadas gestionadas y tramitadas en el mes de Noviembre en su mayoría en la tipología de "acceso a la información" respecto al subtema "admisiones de proyecto de pregrado" las que corresponden al 98,86% y fueron a través del canal presencial, lo que establece que este canal es el de mayor impacto en la gestión que viene ejecutando la OQRAC.
- Ahora bien, en tratándose de la oportunidad de la gestión podemos concluir que las acciones ciudadanas se gestionaron en un tiempo promedio de nueve (9) días y veinte dos (22) horas, dando como resultado un indicador de gestión del 81% en cumplimiento en la meta de disminuir el tiempo de respuesta a ocho (8) días hábiles, una meta menor propuesta respecto al plazo de términos de ley, y que a pesar de cumplir con un 81% el objetivo propuesto, se cumple al 100% el tiempo promedio de respuesta respecto a los términos de ley.
- La OQRAC de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sensibiliza y hace seguimiento de manera permanente, a los Usuarios/Funcionarios de la Institución en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la responsabilidad que le asiste a cada Jefe de Dependencia de dar respuesta dentro del marco legal de los atributos del Derecho Fundamental de Petición Ley 1755 de 2015 y así brindar mayor calidad de servicio a los ciudadanos en cuanto a tiempos de respuesta se refiere
- La OQRAC tuvo gran impacto en las diferentes ferias y eventos a los que asistió informando la amplia oferta académica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y atendiendo inquietudes de ciudadanos y estudiantes, en cuatro (4) jornadas de ferias de servicios en SuperCADE móviles, dos (2) ferias universitarias, seis (6) visitas a facultades de socialización con los estudiantes y la asistencia a Expo Estudiantes Nacional desarrollado en Corferias, esta última con un gran número de atenciones generando el 29,91% del total de atenciones registradas en el periodo, para lo cual es pertinente exponer la importancia de la participación a estas ferias y eventos acercando al ciudadano a la Institución, hecho que visibiliza la Universidad promoviendo el reconocimiento de esta a nivel Distrital, Departamental y Nacional
- De acuerdo a las encuestas realizadas a los ciudadanos acerca de la percepción del servicio en un alto porcentaje contamos con una calificación excelente de 71,88% y buena 23,43%, dado que la OQRAC constantemente se interesa por la calidez y oportunidad de respuesta a los ciudadanos al interior de la Institución, realizando acciones de mejora y sensibilizaciones en las dependencias,



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



a fin de humanizar el servicio público y reconocer que es un deber de cada uno de los funcionarios, apropiarse de las reclamaciones y quejas de los usuarios que contribuyen a una mejora continua para prestar un servicio de alta calidad.

- Las plataformas de información: página web institucional y la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información constantemente se monitorean y actualizan certificando así que la información y el acceso sean visibles, verídicas y actuales, como OQRAC es de suma importancia asegurar el cumplimiento de esta Ley al interior de la Universidad y con ello minimizar la oportunidad de gestación de acciones ciudadanas hacia la Universidad por incumplimiento de ella desarrollando controles preventivos y generando mayor eficiencia en la operación de la OQRAC y cada una de las dependencias al interior de la Universidad.
- La actualización de la plataforma “Bogotá Te Escucha -SDQS” por parte de la Secretaría General; ha afectado el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por los inconvenientes presentados como: la suspensión del servicio, problemas de acceso a la plataforma, desactivación de módulos, desconocimiento del funcionamiento de la nueva interfaz, lentitud del software, entre otras incidencias.
- Debido a que el canal de atención más demandado es el canal presencial se recomienda en los siguientes periodos evaluar la posibilidad de abrir puntos de atención en las sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para con ello dar atención a nuestro usuario primario, (la comunidad universitaria) promoviendo el acceso a la información, el servicio a la ciudadanía y el reconocimiento de la Universidad.
- Al implementar en el primer trimestre del 2018 el chat para servicio a la ciudadanía, se puede establecer la acogida por el crecimiento de usuarios de este canal, en donde se dió información Institucional a 2.196 personas en el trimestre, lo cual es de satisfacción para la OQRAC la aceptación que ha tenido por parte de los ciudadanos este canal de atención virtual



Anexos

Anexo 1. Soporte fotográfico de ferias de servicios SuperCADE Móvil

1. Carrera 7 # 11 - 10, localidad de La Candelaria, Parque Alta Blanca



2. Carrera 13 # 63, localidad de Chapinero, Parque Lourdes



3. Calle 78 a # 55Bis, Parque Jorge Eliecer Gaitán





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



4. Corregimiento de Nazaret, Sumapaz



Anexo 2. Soporte fotográfico de ferias universitarias

1. Calle 52 sur # 97C – 35, Calle 7 # 20 - 45, Colegio Ciudadela Educativa Bosa, Bogotá D.C.





2. Carrera 8 # 10 – 65, Feria Académica - Alcaldía Mayor de Bogotá



Anexo 3. Soporte fotográfico de visitas a las facultades

1. Sede Ciudadela el Porvenir – Bosa, Bogotá D.C.



2. Sede Tecnológica – Facultad Tecnológica, Bogotá D.C.



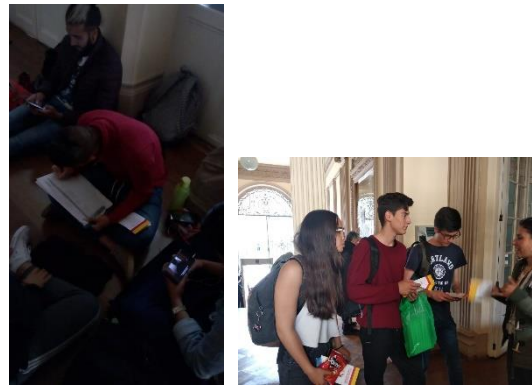


UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



3. Palacio de la Merced – Facultad de Artes ASAB, Bogotá D.C.



4. Sede Macarena A – Facultad de Ciencias y Educación, Bogotá D.C.



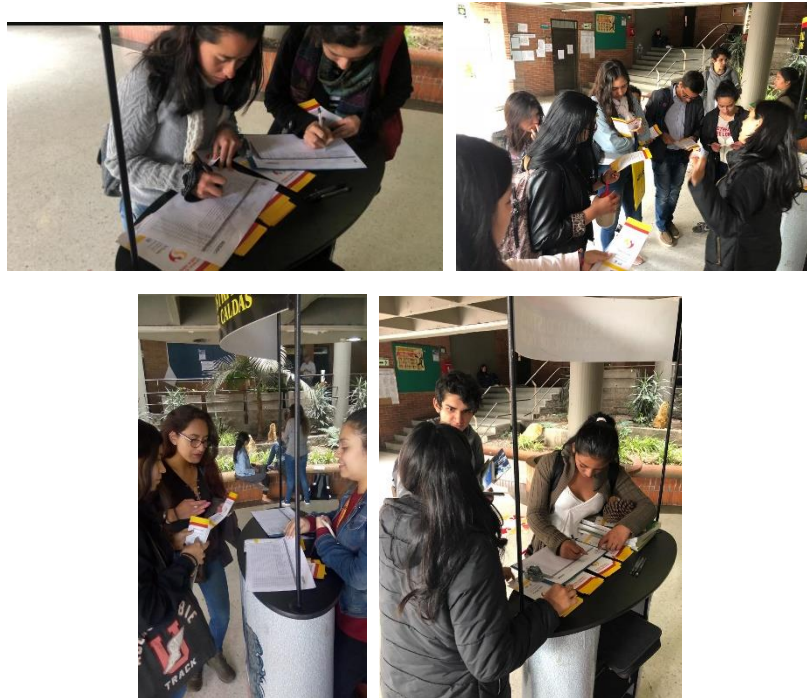


UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



5. Sede Vivero – Facultad de Medio Ambiente, Bogotá D.C.



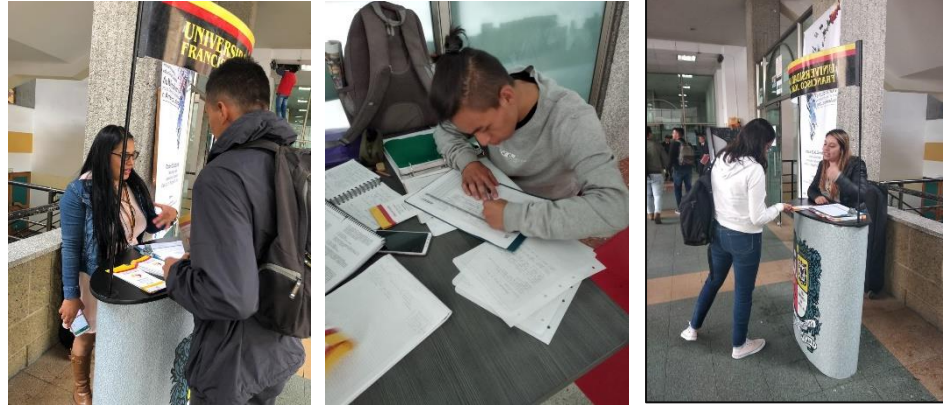


UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



6. Sede Calle 40 – Facultad de Ingeniería, Bogotá D.C.



Anexo 4. Soporte fotográfico de eventos

1. Feria expo estudiantes, Corferias, Bogotá D.C.





**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Anexo 5. Soporte fotográfico Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano

Cierre de Nodo Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

