

INFORME 20 DE 22

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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



Diciembre 2022



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

Por una Universidad orientada a la
acción con ideas que construyen

© 2022 Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Plan Acción Anual 2022 – Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Nombre del jefe de la Unidad Académica y
Administrativa:

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Cargo del responsable de la Unidad:

Jefe

Unidad:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Equipo de Trabajo:

Laura Turriago
Laura Beltrán
Diana Tafur
Cesar Fino
Daniel Caballero
Eliana Arévalo
Olga Montilla
Mónica Sánchez
Nataly Corredor

Contenido

Presentación	5
Plan de Acción 2022	6
Gestión y Resultados	7
Logros destacados y reconocimientos.....	11
Balance cumplimiento de las metas de la vigencia.....	17
Retos y acciones para la siguiente vigencia	20
Estadísticas e indicadores de la gestión	21
Anexos.....	27

Presentación

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 las funciones establecidas 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”*, y otras normas concordantes institucionales desde la creación de la oficina a través del Acuerdo n° 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, distritales tales como la Política Distrital de Servicio al Ciudadano Decreto 197 de 2015 y nacionales como la Ley 1474 de 2011 y el Conpes 03 de 2019 Servicio a la Ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, atiende la gestión y trámite de PQRS y la atención a la ciudadanía a través de diez (10) canales virtuales, telefónicos y presenciales en puntos de atención, distribuidos en las diferentes sedes y facultades de la Institución y las funciones del Defensor del Ciudadano.

Por otra parte, esta oficina en cumplimiento de las Resoluciones de Rectoría de 163 y 297 de 2019, por medio de las cuales se implementa y se reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, esta oficina es líder de la implementación de las políticas de Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información, líneas en las cuales esta oficina desarrolló diferentes actividades con el fin de avanzar y dar cumplimiento a las mismas en 2022.

A continuación, se presenta el Informe de gestión vigencia 2022.

Plan de Acción 2022

Para la vigencia 2022, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano estructuró su Plan de Acción a partir de 10 actividades generales, a las cuales les asoció 13 metas e indicadores, como se muestra a continuación:

No.	P	Actividad General	Tareas	Producto asociado
1	Toda la vigencia	Actualización general de información publicada en plataformas	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en el Directorio Telefónico. • Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la página web de la OQRAC. • Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios. 	Directorio del PWI Actualizado Pagina Web OQRAC Actualizada Pagina Web Guía de Trámites y Servicios Actualizada
2	Toda la vigencia	Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Invitar a todas la Instituciones de Educación Media Distritales a las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos. • Evaluar las invitaciones recibidas y aceptar lo pertinente. • Coordinar la programación de las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos. • Ejecutar las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos. 	Registro fotográfico Informe de Gestión Trimestral
3	Toda la vigencia	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la atención a la ciudadanía en el horario que satisfaga la necesidad de la ciudadanía • Atender a la ciudadanía de manera inmediata, cuando lo requieran. • Evaluar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía en las solicitudes de acceso a la información. 	Reporte de solicitudes de acceso a la Información atendidas
4	Toda la vigencia	Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha" las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención. • Analizar y asignar por competencia las acciones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención de la OQRAC. • Realizar el cierre oportuno de PQRS en la Institución allegadas a la OQRAC. 	Reporte de Gestión de Peticiones SDQS Informe de Gestión Trimestral
5	Toda la vigencia	Controlar el cumplimiento de términos de ley de acciones ciudadanas y garantizar los atributos de calidad en la atención de acciones ciudadanas en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes, como control preventivo para la gestión de PQRS. • Realizar el seguimiento permanente a la calidad de las respuestas brindadas a las acciones ciudadanas. 	Informe Técnico Mensual PQRS
6	Toda la vigencia	Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y presentar informes técnicos mensuales de PQRS dirigidos a la Subdirección de Servicio de la Alcaldía mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, Rectoría y Secretaría General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas • Elaborar y presentar informes trimestrales de gestión de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dirigido a la Secretaría General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control. 	Informes Técnicos y de Gestión de PQRS Mensuales y Trimestrales.

No.	P	Actividad General	Tareas	Producto asociado
7	Toda la vigencia	Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar los temas reiterativos por los cuales la ciudadanía interpone un mayor número de PQRS a la institución • Evaluar y determinar las dependencias que frecuentemente incurren en el incumplimiento de términos de ley para atender las acciones ciudadanas. • Evaluar la necesidad de realizar acciones de mejora a las dependencias que inciden reiterativamente en el incumplimiento de términos de ley y en los atributos de calidad del servicio. • Realizar las acciones de mejora pertinentes. 	Acta acciones de mejora
8	Toda la vigencia	Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar encuestas de percepción virtual a la ciudadanía • Aplicar encuestas de percepción en la atención a través de chat institucional a la ciudadanía • Aplicar encuestas de percepción en la atención presencial y telefónico a la ciudadanía • Recolectar los resultados obtenidos. • Generar el porcentaje de satisfacción en la ciudadanía. 	Informe de Gestión Trimestral (Sección Informe de Percepción a la Ciudadanía)
9	Toda la vigencia	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Reportar a la Institución y a la Procuraduría General de la Nación el Índice de cumplimiento normativo de Transparencia y Acceso a la Información 	Portal de Transparencia y Acceso a la Información actualizado y conforme al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Índice de Transparencia y Acceso a la Información
10	Toda la vigencia	Garantizar el servicio a la ciudadanía a través de los medios de atención existentes y aumentar dos medios de atención para la vigencia 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal presencial (conforme a las medidas establecidas por situación de emergencia sanitaria por COVID -19) en los puntos de atención de la OQRAC: Sede administrativa, Sede Bosa Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Ciencias y Educación. • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal telefónico en el horario definido. • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del medio de atención del Chat Institucional en el horario definido. • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal virtual a través de correo electrónico. • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del canal virtual a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha. • Garantizar la atención y disponibilidad a la ciudadanía del medio de atención de ferias universitarias, eventos y charlas de orientación universitaria. 	Canales de Atención a disposición de la ciudadanía

Tabla 1. Plan de Acción 2022

Gestión y Resultados

Atención al Ciudadano:

Durante la vigencia 2022 se garantizó la atención a la ciudadanía en los siguientes canales y medios de atención:

- Telefónico:

1. A través de los números:

3239300 ext.: 1420 – 1421 – 1458 -1459 – 4212

3238340 opción 1. Información general de la Institución.

2. Interposición de PQRS.

3. Seguimiento de estado de PQRS.

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm. Jornada Continua

- Presencial:

2. Sede Bosa Porvenir:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. – 1:00 p.m. 4:00 p.m.

3. Sede administrativa:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

4. Sede Facultad Tecnológica:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

5. Sede Facultad Ciencias y Educación:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

6. Sede Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Sede Vivero).

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm.

7. Sede Facultad de Artes ASAB:

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 pm – 1:00 pm a 5:00 pm

- Virtual:

8. Chat Institucional:

Dispuesto en la página web institucional <https://www.udistrital.edu.co/inicio> icono inferior derecho.

Horario: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

9. Correo electrónico:

- atencion@udistrital.edu.co

- reclamos@udistrital.edu.co

Horario de atención: continuo

10. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

A través de estos medios, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, brindo atención de manera inmediata a 29.015 miembros de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, logrando la atención oportuna a solicitudes de acceso a la información.

Adicionalmente, la oficina avanzó en la gestión para reiniciar el convenio interadministrativo con la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para hacer presencia en dos de los supercades de la RED CADE de la ciudad, con el fin de buscar un mayor acercamiento y promoción de la Institución en localidades como Suba y Kennedy en donde la Institución no cuenta con presencia directa y se ha evidenciado de acuerdo a caracterización de ciudadanos atendidos, que los ciudadanos de estas localidades demandan gran interés en la oferta académica de la Institución.

Por otra parte, en la vigencia 2022 se planeó desarrollar el protocolo de atención a la ciudadanía, como una herramienta que permitirá optimizar la gestión realizada por los funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, trazando pautas de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos al interior de la Institución. Se espera que este Protocolo de Atención al Ciudadano sirva a que las cualidades de un buen servicio se plasmen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía, asimismo se busca garantizar que la comunicación e interacción entre la Ciudadanía y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, sea respetuosa, empática, colaborativa y responsable.

Para consultar el documento, por favor diríjase al enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Usuario%20aprobado.pdf>

Gestión de PQRS:

En la vigencia 2022, la Institución recibió por los canales oficiales de atención de PQRS, tales como: radicación física en cualquiera de los puntos de atención presencial de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, correo electrónico: reclamos@udistrital.edu.co o a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, un total de ochocientos noventa un (891) acciones ciudadanas en sus diferentes tipologías (Ver tabla 4), las cuales fueron debidamente registradas, radicadas y tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 204 de 2021.

A partir del registro de las acciones ciudadanas, radicación y posterior asignación a las dependencias por competencia, esta oficina realizó el debido seguimiento en la atención de acciones ciudadanas respecto de los atributos de calidad (coherente, cálida, clara, oportuna y de fondo) y al cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 según vigencia de aplicación, con el fin de minimizar los tiempos de gestión de pqr, evitar el vencimiento de términos en la atención de acciones ciudadanas y propender por respuestas de calidad a las mismas, estos seguimientos a la atención de peticiones se realizaron a través de alertas preventivas próximas al vencimiento de términos, alertas correctivas a peticiones vencidas a cada dependencia, así mismo, se remitieron monitoreos trimestrales con el reporte de la gestión de peticiones a cada dependencia durante la vigencia, visitas administrativas e informes de estado de acciones ciudadanas vencidas y dependencias competentes, a las Oficinas Asesoras de Control Interno y de Asuntos Disciplinarios, como segunda instancia de seguimiento y control.

Defensor del Ciudadano:

En cuanto a las funciones establecidas mediante Decreto Distrital N° 197 de 2014 y Decreto 847 de 2019 para la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales, esta oficina dio cumplimiento a cada una de ellas y reflejó su gestión en los Informes Semestrales del Defensor del Ciudadano los cuales se encuentran publicados para libre conocimiento y acceso a la información al público en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en el enlace directo: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes/especificos-informacion-publica>

Transparencia y Acceso a la información:

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, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.

Con base en lo anterior, durante el tercer trimestre de 2022 se requirió a diez (10) unidades académico administrativas, para que actualizaran y publicaran la información pública de la cual cada una de estas, es fuente información oficial, con el fin de actualizar el Portal de Transparencia y Acceso a la Información: <https://transparencia.udistrital.edu.co/>

En el mes de septiembre, de acuerdo a Directiva 014 del 30 de agosto de 2022, en la cual se insta a los sujetos obligados establecidos en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, a diligenciar el ITA de la vigencia 2022 a través de la plataforma dispuesta para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, esta oficina procedió a diligenciar el cuestionario de medición, en los tiempos establecidos (hasta el 30 de septiembre) con el objetivo de dar cumplimiento y autoevaluarnos respecto del ITA.

Como resultado del diligenciamiento del ITA, se obtuvo un 67% de cumplimiento, es decir 25 puntos porcentuales respecto de la última medición del ITA 2020.

El resultado obtenido y la variación negativa de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 a nivel institucional, se debió a que en la medición presente se evalúa también el cumplimiento de la Resolución de Min TIC n°1519 de 2020, en la cual se requiere a las entidades cumplir con atributos de accesibilidad web, seguridad de la información digital, datos abiertos y estándares de contenidos para la transparencia, temas en los cuales, la institución aún no ha desarrollado el avance suficiente para dar cumplimiento a lo establecido. Por otra parte, se evidencia una afectación de puntaje en el cumplimiento de Instrumentos de Gestión Documental tales como: Índice de información clasificada y reservada, Registro de Activos de Información y Esquema de publicación de información.

Participación Ciudadana:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 163 de 2019, es líder en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, y por ende al inicio de la vigencia del 2022, se planteó diferentes actividades en el Plan de Acción de Cierre de Brechas del MIPG, las cuales fueron debidamente ejecutadas durante la vigencia generando como productos la Guía de Participación Ciudadana, el cronograma de espacios semestrales de participación ciudadana para 2023 y desarrollando focus group de los estamentos de la Universidad respecto de temas de interés para el espacio de Rendición de Cuentas vigencia 2021, así como el aporte al espacio de Rendición de Cuentas en lo referente a garantizar la participación ciudadana en los seis (6) espacios de dialogo y Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y fomentar la asistencia de la comunidad a través de ejercicios de socialización, promoción y divulgación de este espacio abierto a la ciudadanía que facilita el control social y el dialogo de doble vía en la gestión y planeación de la administración.

Racionalización de Trámites:

En un trabajo mancomunado con la Oficina Asesora de Planeación y Control, durante la vigencia 2022, se actualizaron y registraron trámites institucionales en el SUI. Por otra parte, a través de mesas de trabajo con todas las unidades académico administrativas de la Institución, se generó un documento como guía de trámites y servicios institucionales en la cual se recolecto la información referente al proceso, costo, responsables, soporte jurídico entre otros, y se proyectó en este documento como guía de consulta para cada estamento interesado en gestionar o acceder a alguno de los 76 trámites o servicios que ofrece la Institución, así mismo, esta información se publicó en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con un lenguaje claro y buscador de palabras claves para facilitar la búsqueda de los trámites y servicios según estamento a requerir.

Logros destacados y reconocimientos

Índice Institucional de Participación Ciudadana IIPC:

“El Índice Institucional de Participación Ciudadana (IIPC) es un instrumento de control preventivo encargado de medir la forma en que las entidades distritales cumplen su rol de promoción, apoyo y fortalecimiento a la participación ciudadana, teniendo en cuenta la noción, el diseño, la articulación y la gestión institucional para la participación. Mediante la medición del IIPC, se logra establecer un ranking, el cual permite comparar las entidades y generar estímulos para mejorar la gestión de la participación en la ciudad.” (Veeduría Distrital, 2022)

Ahora bien, luego de un trabajo conjunto entre la Veeduría Distrital y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la UDFJC, el cual se desarrolló durante un proceso de 3 meses en la recopilación de evidencias, formalización de información y diligenciamiento del cuestionario de medición del IIPC del 2022, se destaca la tasa de crecimiento 2021 – 2022 que obtuvo la Institución en la promoción, apoyo y fortalecimiento de la participación ciudadana, con un crecimiento del 180,57%, pues en el IIPC del 2021 la Institución obtuvimos una calificación apenas del 25,17% y en la vigencia 2022 obtuvimos una calificación del 70,63%, lo que supone un gran avance el fomento de la participación ciudadana desde la UDFJC.

RESULTADO IIPC 2021 - IIPC 2022					
IIPC 2022	IIPC 2021	TASA DE CRECIMIENTO 2021 - 2022	PROMEDIO DISTRITAL 2022	PROMEDIO DISTRITAL 2021	TASA DE CRECIMIENTO DISTRITAL 2021 - 2022
70.63%	25.17%	180.57%	77.59%	51.98%	49.27%

Para conocer a profundidad los resultados del IIPC, por favor diríjase al enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>



Ilustración 1. Diploma de Reconocimiento Veeduría Distrital
Fuente: Tomado de Veeduría Distrital

Apertura de dos nuevos puntos de atención presencial:

En la vigencia 2022, logramos cumplir con la atención ininterrumpida en 10 canales y medios de atención planteados, gracias a la ampliación de dos (2) puntos de atención presencial; 1. Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales Sede Vivero y 2. Facultad de Artes ASAB.



Ilustración 2. Diploma de Reconocimiento Veeduría Distrital
Fuente: Elaboración propia

Reestructuración página web:

Con el fin de garantizar el principio de publicidad y acceso a la información, en la vigencia 2022, la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tuvo una reestructuración en la información publicada y la imagen general de la página, allí se incluyó:



Ilustración 3. Página web inicial de la OQRAC.

Fuente: Elaboración propia

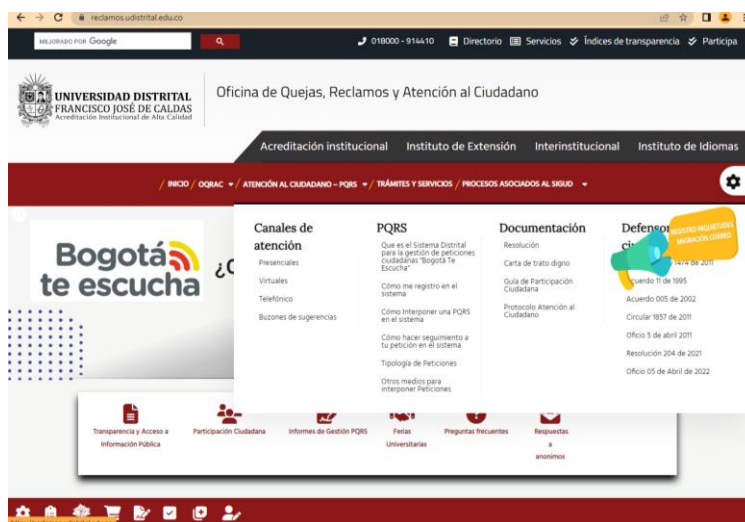


Ilustración 4. Menús desplegados Página web inicial de la OQRAC.

Fuente: Elaboración propia

- Infografías guías para la interposición de pqr, seguimiento y todo lo que debe saber en materia de pqr
- Canales de atención
- Documentos de apoyo a la comunidad universitaria para la atención a la ciudadanía, tales como: Protocolo de atención al ciudadano, Gua de participación ciudadana, carta de trato digno y el reglamento interno para la gestión de acciones ciudadanas (pqr)
- Soporte normativo del Defensor del Ciudadano

- Cronograma de ferias universitarias semanal y registro fotográfico de cada feria universitaria a la que asiste la oficina en calidad de promoción de la oferta académica de la Institución.
- Módulo de participación ciudadana con la información de los espacios de participación de la Institución.
- Publicación de informes de gestión de pqr's mensuales, trimestrales, anuales y de resultados a las funciones del Defensor del Ciudadano, y demás de interés público.
- Módulo de publicación a las respuestas anónimas en cartelera virtual
- Módulo de Preguntas frecuentes de la ciudadanía y comunidad universitaria.
- Información del paso a paso, costos, dependencia responsable, plazos, soporte jurídico entre otros de los trámites y servicios institucionales

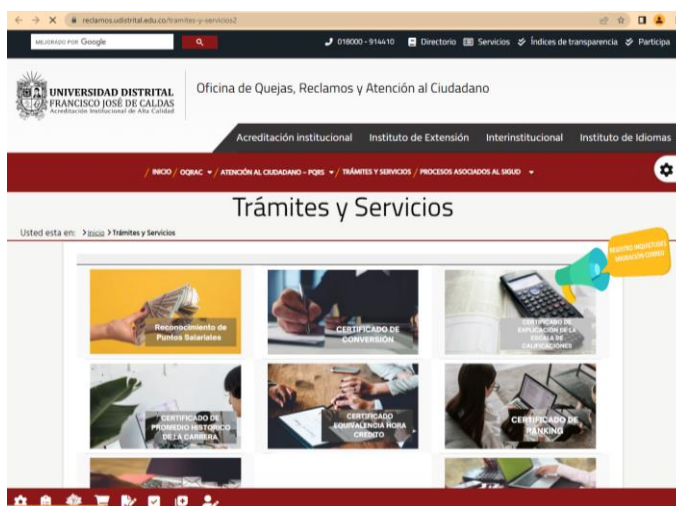


Ilustración 5. Página de Trámites y Servicios Institucionales de la OQRAC.
Fuente: Elaboración propia

- Se desarrolló un módulo llamado “Nuestros indicadores” próximo a publicarse, en donde a ciudadanía puede conocer brevemente los resultados y gestión de las pqr's.



Ilustración 6. Página de “Nuestros Indicadores” de la OQRAC
Fuente: Elaboración propia

Menú participa:

En cumplimiento del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, se publicó el menú participa con sus correspondientes 6 módulos de participación, planeación, consulta, colaboración, rendición de cuentas y control.



Ilustración 7. Página Menú Participa de la OQRAC
Fuente: Elaboración propia

Menú conoce, propone y participa:

En cumplimiento del Decreto Distrital 189 de 2020 y Directiva 005 de 2020 Alcaldía Mayor de Bogotá, se desarrolló y publicó el menú “Conoce, Propone y Prioriza”, en el cual permite a la ciudadanía interactuar de manera directa, conociendo información de interés de la ciudadanía respecto de planeación, gestión y resultados, para proponer abiertamente a la administración proyectos, mejoras, sugerencias y participar de esta manera en la toma de decisiones y desarrollo de las funciones misionales, así como la planeación estratégica de la Institución.



Ilustración 8. Página Menú Participa de la OQRAC
Fuente: Elaboración propia

Balance cumplimiento de las metas de la vigencia

Como consecuencia de la gestión realizada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y a partir del ejercicio de seguimiento trimestral al Plan de Acción de la Unidad, en la siguiente tabla se consolidan los resultados de los indicadores del Plan y el cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia:

No. Actividad	Ponderación	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta de la vigencia	Resultados de la vigencia					
						Numerador Acumulado	Denominador Acumulado	Indicador Acumulado	Cumplimiento	Cumplimiento por actividad	Brecha
1	5%	Actualización general de información publicada en plataformas	Actualización de la información institucional en el PWI.	(# de Actualizaciones del PWI realizadas / Actualizaciones del PWI solicitadas) *100	100%	78	78	100%	100%	100%	0
2	5%	Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar a la ciudadanía los servicios misionales 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%	81	85	95,29%	95,3%	97,6%	4,7%
			Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos	[(# de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2022 - # de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2021) / # de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2021]* 100	100%	3.702	2.713	136,45%	136,5%		0%
3	5%	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	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	95%	29.915	29.119	99,64%	104,9%	100%	0%

No. Actividad	Ponderación	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta de la vigencia	Resultados de la vigencia					
						Numerador Acumulado	Denominador Acumulado	Indicador Acumulado	Cumplimiento	Cumplimiento por actividad	Brecha
		información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.		presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS]* 100							
4	15%	Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá Te Escucha	(# de PQRS registradas / (# de PQRS recibidas) * 100	100%	891	891	100%	100%	74,5%	0%
			Porcentaje de gestión de PQRS que cumplen términos de Ley	(# de PQRS cerradas oportunamente / # de PQRS recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	99%	472	972	48,56%	49,1%		50,4%
5	15%	Controlar el cumplimiento de términos de ley de acciones ciudadanas y garantizar los atributos de calidad en la atención de acciones ciudadanas en la Institución.	Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas	(# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de PQRS vencidas durante el periodo) * 100	100%	498	485	102,68%	102,7%	100%	0%
			Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer	(# de cartas pre vencimiento/ # de peticiones recibidas en el periodo) La meta debe ser 10%	10%	263	891	29,52%	295,2%		0%
6	10%	Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.	No de informes publicados y entregados a entes competentes	∑ informes publicados y entregados a entes competentes	28	28	1	100%	100%	100%	0%
7	15%	Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía	Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley	(# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de acciones de mejora programadas a las dependencias que incumplieron los términos de ley en el periodo) *100	100%	57	57	100%	100%	100%	0%

No. Actividad	Ponderación	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta de la vigencia	Resultados de la vigencia					
						Numerador Acumulado	Denominador Acumulado	Indicador Acumulado	Cumplimiento	Cumplimiento por actividad	Brecha
		una atención de calidad, eficaz y oportuna.									
8	10%	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	$(\# \text{ de usuarios } \geq 4 \text{ y } 5 / \# \text{ total usuarios}) * 100$	99%	18.057	18.121	99,64%	100,7%	100,7%	0%
9	15%	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.	Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014	$(\text{Información publicada} / \text{Información publicada según Ley 1712 de 2014}) * 100$ $(\# \text{ definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014})$	100%	67	100	67%	67%	67%	33%
10	5%	Garantizar el servicio a la ciudadanía a través de los medios de atención existentes y aumentar dos medios de atención para la vigencia 2022.	Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	$\Sigma \text{ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.}$	10	10	1	100%	100%	100%	0%

Tabla 2. Resultados cuantitativos Plan de Acción 2022

De acuerdo con los resultados reportados, a cierre del cuarto trimestre de 2022, el nivel de cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es de 93%. En ese sentido, con base en el ejercicio de seguimiento coordinado desde la Oficina Asesora de Planeación y Control se establece el siguiente balance:

A partir de los resultados del nivel de cumplimiento de las metas del Plan de Acción de la Unidad se resalta el cumplimiento de más del 100% de las tres actividades referentes a promoción de la Institución a través de ferias universitarias, la atención inmediata de solicitudes de acceso a la información y la satisfacción de la percepción del servicio, el cumplimiento total al 100% de la actualización de la información de interés en los diferentes portales, tales como la página web de la OQRAC, la Guía de Trámites y Servicios del distrito y el Portal Web Institucional y generación de informes normativos y canales y medios de atención disponibles para la ciudadanía, no obstante, se evidencia un balance negativo menor al 100%, en el cumplimiento de términos de ley para atender las peticiones ciudadanas, debido a la dificultad presentada por las dependencias competentes para atender las peticiones de fondo. Y un balance negativo en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, debido a la brecha que tiene la institución en temas de accesibilidad y seguridad de la información de que trata la Resolución de Min Tic n° 1519 de 2020.

Retos y acciones para la siguiente vigencia

- Aumentar la percepción satisfactoria respecto de la imagen institucional:

Con el fin de lograr un acercamiento satisfactorio a la comunidad, en el cual se dé a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado de la UDFJC, esta oficina tendrá como reto asistir al mayor número de ferias universitarias, ferias de servicio y eventos en cada una de las localidades de la ciudad, municipios aledaños, entidades distritales y demás convocatorias de promoción de entes de educación superior y con ello dar a conocer los servicios de la Institución, la oferta académica de pregrado y posgrado, cursos no formales, cursos de idiomas, movilidad académica entre otros.

- Cumplimiento de términos para evitar la existencia de peticiones vencidas:

Esta oficina planea desarrollar una estrategia adicional a las ya empleadas en 2022, para lograr que las dependencias competentes de atender las diferentes peticiones según temática, no incumplan los términos de ley, a fin de evitar posibles tutelas y sanciones disciplinarias, pues este indicador es un riesgo de calidad relevante al que debe evitar su materialización.

- Suscripción del convenio interadministrativo Red Cade:

Con miras a extender la cobertura de atención a la ciudadanía y facilitar el acceso a la información de los servicios de interés, uno de los retos de esta oficina para el 2023, que generaría mayor impacto para la comunidad de las localidades de Kennedy y Suba, es la suscripción del convenio interadministrativo con la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. que permitiría hacer uso de la RED CADE, en los supercades de estas dos localidades.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Teniendo en cuenta la Resolución de Min TIC 1519 de 2020, supone unas necesidades especiales de cumplimiento, como lo es el despliegue tecnológico de la Institución para acudir a lo estipulado en cada uno de sus 4 anexos (directrices de accesibilidad web, estándares de contenidos para la transparencia, requisitos de seguridad digital web, condiciones sobre datos abiertos) este será un gran reto no solo para esta oficina, sino para la Institución, pues las condiciones actuales en temas de accesibilidad, seguridad de la información, de transparencia y de acceso a la información con una calificación de 67 puntos sobre 100, permite evidenciar una gran brecha en la cual se debe trabajar en 2023, con el apoyo de la Red de Datos UDNET, la Oficina Asesora de Sistemas, la Red ACACIA y Secretaria General (incluir accesibilidad res 1519)

Por otra parte, respecto de una de las líneas de Transparencia y Acceso a la Información y de Gobierno Abierto Bogotá, los Datos Abiertos de la Institución, suponen un gran reto para el 2023, toda vez que se requiere una revisión a profundidad de los conjuntos de datos abiertos existentes, su recolección, publicación y constante actualización, para esta actividad se deberá contar con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaria General, con el fin de garantizar la seguridad de la Información y la no vulneración al tratamiento y uso de datos personales y a la información clasificada y reservada.

- Racionalización trámites.

Una vez realizado un arduo trabajo en la vigencia 2022 respecto de la centralización de información de procesos, costos, soporte jurídico, responsables de los 76 trámites y servicios institucionales, el reto para el 2023 se concentra en racionalizar los 23 trámites existentes y dinamizar los 53 servicios, con el fin de facilitar la gestión y el acceso a los mismos, que mejore la satisfacción de los usuarios, el tiempo de gestión, minimice el desgaste administrativo y simplifique el proceso.

Estadísticas e indicadores de la gestión

- Solicitudes de acceso a la información atendidas de manera inmediata:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución n° 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 la vigencia 2022, 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 99,9 % del total de solicitudes de acceso a la información y consultas, y el 0,1% de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas a la Institución debieron radicarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, bajo la Tipología de Solicitud de acceso a la Información y Consulta, las cuales cuentan con 10 y 30 días hábiles correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos de la Ley 1755 de 2015.

Medio de atención	N°. de atenciones
Chat	13.127
Telefónico	9.523
Presencial	3.402
Correo	2.963

Medio de atención	N°. de atenciones
Web Bogotá te Escucha	108
Total	29.123

Tabla 3. Solicitudes de acceso a la información atendidas de manera inmediata.

Fuente: Elaboración propia

En la vigencia 2022 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de ochocientos noventa y un (891) 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 41,4%, seguido por Reclamo 26.4%, y Solicitud de acceso a la información con un 9.9% de participación.

- Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Total anual	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	369	41,4%
Reclamo	235	26,4%
Solicitud de Acceso a la Información	88	9,9%
Derecho de Petición de Interés General	89	10,0%
Queja	56	6,3%
Consulta	20	2,2%
Solicitud de Copia	14	1,6%
Denuncia por Actos de Corrupción	9	1,0%
Felicitación	3	0,3%
Sugerencia	8	0,9%
Total	891	100,0%

Tabla 4. Tipología de acciones ciudadanas tramitadas

Fuente: Elaboración propia

La totalidad de Acciones ciudadanas recibidas, fueron analizadas y asignadas a las dependencias competentes.

Las dependencias a las cuales se asignaron mayor número de PQRS durante la vigencia fueron: División de Recursos Humanos, Vicerrectoría Académica y el Instituto de Lenguas ILUD.

- Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas 2022: 25,5 días.

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”, el cual rigió desde el 20 de marzo de 2020 hasta el 18 de mayo de 2022, y continuo en reglamento la Ley 1755 de 2015 a partir de esta fecha hasta el 31 de diciembre de 2022, razón por la cual el promedio de tiempo de gestión de peticiones para el 2022, esta por encima del limite de lo que debería ser el promedio de gestión, es decir 15 días de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio Total
Consulta	30	38,0
Denuncia por Actos de Corrupción	15	16,0
Derecho de Petición de Interés General	15	21,5
Derecho de Petición de Interés particular	15	29,2
Queja	15	17,9
Reclamo	15	24,1
Solicitud de Acceso a la Información	10	23,5
Copia	10	10,2
Sugerencia	15	16,7
Felicitación	15	10,1
Promedio Total		25,5

Tabla 5. Tiempo promedio de gestión de Peticiones Ciudadanas.

Fuente: Elaboración propia.

- Clasificación de acciones ciudadanas por subtemas:

A continuación, se presenta la clasificación de temas a los cuales acudió la interposición de acciones ciudadanas en la vigencia 2022:

Subtema	Total
Gestión de trámites	158
Pagos nomina	88
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	56
Varios	52
Ilud administrativo	47
Certificaciones reportes etc.	35
(En blanco)	27
Contrataciones - cps	29
Temas pensionales	27
Lista de admitidos/ no admitidos	26
Oferta académica pregrado	23
Becas	19
Talento humano	17
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	17
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	17
Calidad del servicio	16
Contratación bienes	13
Temas vinculación especial	12
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	12
Unidades de extensión facultades administrativo	11
Docentes	11
Contratación de servicios	11

Inconformidades con evaluaciones y notas	10
Programa de apoyo alimentario	9
Disponibilidad de espacios físicos	9
Calendario académico	8
Servicio de salud	8
Idexud	7
Veedurías ciudadanas	7
Jóvenes en acción icetex subsidios etc.	7
Inscripciones matriculas cursos de extensión	7
Participación ciudadana - comunidad universitaria	6
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	6
Reembolsos o devoluciones	6
Oferta académica posgrado	6
Consulta de datos habeas data	6
Cupos especiales	6
Ejecución presupuestal	5
Duplicado actas de grado diplomas documentos	5
Reclamo de datos habeas data	4
Laboratorios	4
¿Servidores públicos que exijan? comisiones? ¿Coimas? O ¿sobornos?	4
Préstamo bibliotecario	4
Repositorio	4
Gestión jurídica	3
Conectividad	3
Hurto de bienes	3
Actos administrativos	3
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	2
Pagos	2
Deporte	2
Presunto acoso laboral	2
Conflicto de intereses	1
Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses propios o ajenos en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico u obligar a otro servidor (...)	1
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1
Multas	1
Incidencia disciplinaria servidores	1
Barreras y averías para personas en condición de discapacidad	1
Presunta persecución estudiantil	1
Traslado a entidades distritales	1
Fallas tecnológicas de red y conectividad pwi cóndor correo institucional sistema de información	1

Total general	891
---------------	-----

Tabla 6. Acciones Ciudadanas clasificadas por subtema.

Fuente: Elaboración propia

- Percepción del servicio

La OQRAC mide en los diferentes canales de atención virtuales, presenciales y telefónicos la percepción del servicio brindado, por la oficina y las demás unidades académico administrativas, para lo cual se exponen los siguientes resultados en cada una de las encuestas:

- Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

Dispuesta a través de diferentes medios como lo son: página web principal de la Institución botón lateral derecho, pagina web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, enlace en cada correo de respuesta a solicitudes por parte de la OQRAC, respuestas a peticiones resueltas por la plataforma “Bogotá Te Escucha –SDQS” y cierre de correos institucionales. En la vigencia 2022 se logró recolectar un total de sesenta y nueve (69) encuestas virtuales. En la siguiente tabla se denota una percepción positiva en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 63%.

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	29	28	23	24	28	28	28
Bueno	15	15	18	14	24	13	17
Regular	7	10	9	10	5	3	4
Malo	18	16	19	19	11	25	20
Total	69	69	69	67	68	69	69
# Percepciones Satisfactorias	44	43	41	38	52	41	45
% Percepción Satisfactoria	64%	62%	59%	57%	76%	59%	65%
% Promedio Percepción	63%						
Satisfactoria	43,47						

Tabla 7. Respuestas encuesta virtual.

Fuente: Elaboración propia

- Encuesta de Percepción Chat Institucional:

La encuesta a través del Chat Institucional puede ser realizada por el usuario una vez termine su consulta, la encuesta propuesta en el primer semestre de 2022 contaba 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. Para el segundo semestre de 2022, debido a modificación de servidor del chat, la encuesta cuenta únicamente con percepción satisfactoria, neutral e insatisfactoria. En un compilado de ambos tipos de encuesta diligenciados por la ciudadanía se obtuvo los siguientes resultados:

Percepción	# de Encuestas	Porcentaje
Satisfactoria	5.315	99,4%
Insatisfactoria	34	0,6%
Total encuestas	5.349	100%

Tabla 8. Respuestas encuesta chat institucional.

Fuente: Elaboración propia

- Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos, 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 2022 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Calificación	Encuestados
5	12.655
4	44
3	2
2	0
1	2
Total	12.703

Tabla 9. Respuestas encuesta presencial y telefónico.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 9, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 99.66%, seguido de la calificación (4) con el 0,34%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 99,9 %, es decir que en general la percepción del servicio brindado de forma telefónica y presencial 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 y presencial en las líneas de la OQRAC, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

Percepción general del servicio:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial - telefónica	12.703	12.699	99,9%
Chat	5.349	5.315	99,4%
Virtual	69	43	63%
Total	18.121	18.057	99,6%

Tabla 10. Respuestas encuesta presencial y telefónico.
Fuente: Elaboración propia

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 y presencial por la OQRAC fue totalmente satisfactoria con un porcentaje de 99,9%. 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 7 del presente informe, el resultado arrojado de la percepción obtenida fue del 63%. Y referente a la atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, tuvo una satisfacción del 99,4%.

Es decir, de los 18.121 ciudadanos atendidos y encuestados se reflejó una satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución correspondiente al 99,6%.

Anexos:

Anexo 1. Matriz Plan de Acción – Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Anexo virtual 2. Informes Técnicos Mensuales de Gestión de PQRS enero – diciembre 2022

<https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>

Anexo virtual 3. Informes de Gestión Trimestral 2022

<https://reclamos.udistrital.edu.co/informes/gestion-trimestral>

Anexo virtual 4. Informes del Defensor del Ciudadano.

<https://reclamos.udistrital.edu.co/informes/especificos-informacion-publica>

Anexo virtual 5. Informe de resultados Estrategia de Rendición de Cuentas 2021:

<https://reclamos.udistrital.edu.co/informes/rendicion-cuentas>

Anexo virtual 6. Página web Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

<https://reclamos.udistrital.edu.co/>