



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

Informe de Gestión Cuarto Trimestre 2022 Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

**Consejo Superior Universitario – Rectoría - Secretaría General –
Oficina Asesora de Control Interno – Oficina Asesora de Asuntos
Disciplinarios**

Bogotá D.C., Enero de 2023



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión –Cuarto
Trimestre
2022**

Enero de 2023 – Bogotá D.C.,
Colombia

**En cumplimiento de la
normatividad:**

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

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

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

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

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

Dependencia: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL.....	4
Normatividad Externa.....	4
Normatividad Interna	5
LINEAMIENTO 5:.....	7
META 35:	7
Estrategia 5.2:	7
META 37:	11
Estrategia 5.6:	11
Tabla 6:	16
Estrategia 5.9.....	17
META 41:	23
Estrategia 5.12.	24
META 42:.....	25
Estrategia 5.13:	25



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Cuarto (IV) Trimestre de la vigencia 2022.

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 2022.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2022, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2018-2021 por medio del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.



LINEAMIENTO 5:

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

META 35:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Octubre - Diciembre
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 35	Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.	1	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%	100%
5	Meta 35	Garantizar la divulgación de toda información pública generada por la universidad; así como el control de la información pública clasificada y reservada que maneja la institución.	2	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%	100%
					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%	-9,76%

Estrategia 5.2:

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

Actividad 1:

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

Indicador:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

Actualización de la información institucional en el PWI = (14/14)*100= 100%

Tareas:

1.1 Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en el Directorio Telefónico.

Directorio telefónico:

La OQRAC es responsable de actualizar el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo a los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el cuarto trimestre se realizaron seis (6) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

1.2. Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la página web de la OQRAC.

Teniendo en cuenta que durante el cuarto trimestre se continuó realizando la migración de la Página Web de la OQRAC al nuevo portal, esta ha mantenido en constante actualización como oportunidad para reestructurar la información publicada y actualizar e incluir información de interés respecto de: 1. Defensor del Ciudadano 2. Estadísticas de Gestión. 3. Menú Conoce, Propone y Participa. 4. Trámites y Servicios. 5. Informes técnicos y de gestión del periodo

La página web de la OQRAC podrá ser consultada en <https://reclamos.udistrital.edu.co/>

1.3. Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios.

Guía de Trámites y Servicios:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización de la información referente a procesos para la realización de trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención, en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/. Dicha labor, se realizó mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano por medio de las tres (3) actualizaciones realizadas durante los primeros 5 días hábiles de octubre, noviembre y diciembre así mismo se remitieron sus respectivos certificados de confiabilidad a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Actividad 2:

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.

Tareas:

2.1. Invitar a todas la Instituciones de Educación Media Distritales a las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.

2.2. Evaluar las invitaciones recibidas y aceptar lo pertinente.

2.3. Coordinar la programación de las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



2.4. Ejecutar las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos.

Indicador:

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales):

$(\# \text{ de participaciones en ferias universitarias y eventos} / \text{ invitaciones a ferias universitarias y eventos}) * 100$

Porcentaje de participación en ferias universitarias y eventos (presenciales o virtuales) = $(25/25)*100 = 100\%$

Indicador:

Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos:

$[(\# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre de la vigencia 2022} - \# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos en el trimestre vigencia 2021}) / \# \text{ de participantes en ferias universitarias y eventos vigencia 2021}] * 100$

Porcentaje de variación de relacionamiento ciudadano en ferias y eventos = $(1535-1701/1701)*100 = -9,76\%$

Ferias universitarias- Charlas virtuales:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como dependencia encargada de la atención e información a la ciudadanía, hace presencia en nombre de la Institución en Colegios Distritales y ferias en entidades a donde es invitada, estableciendo contacto con estudiantes de educación media y ciudadanos en general, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión a los estudiantes de 10º y 11.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia, la oficina fue invitada a participar en veinticinco (25) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional a 1.535 ciudadanos. A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias:

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	ASISTENTES	REALIZADA / RECHAZADA / PEDIENTE
3/10/2022	Colegio nuestra señora del pilar	Presencial	calle 11 Sur No. 9-11 barrio Quinta Ramos.	36	Realizada
4/10/2022	Semana cultural ied el salitre sede a suba	Virtual	Calle 163 No 92 - 96	59	Realizada
4/10/2022	Ciudadela educativa bosa	Presencial	Calle 52 SUR No. 97-35	74	Realizada
5/10/2022	Auditorio centro cultural y	Presencial	Auditorio principal del	63	Realizada



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	convenciones cajica		centro cultural		
5/10/2022	Colegio jose francisco socarras	Presencial	Carrera 88C No. 66A-03 sur	70	Realizada
6/10/2022	Colegio fernando mazuera villegas	Presencial	Calle 69 a sur #80h-05 Bosa Piamonte.	157	Realizada
7/10/2022	Colegio Alfonso López michelsen	Presencial	Carrera 98 B No. 74-68 sur	168	Realizada
18/10/2022	Colegio Guillermo león valencia	Presencial	Cra 24 b #16-03, Barrio Restrepo	32	Reprogramada
20/10/2022	Colegio Darío Echandi	Presencial	INSTAACIONES BOSA PORVENIR	63	Realizada
21/10/2022	Edusacadete con la ymca (icbf)	Presencial		149	Realizada
22/10/2022	Feria unidad administrativa especial de servicios públicos uaesp	Presencial	Cra. 16ª # 28b -33	30	Realizada
24/10/2022	Colegio Guillermo León valencia	Presencial	Calle 42 sur #12ª-66 Este	32	Realizada
28/10/2022	Colegio Darío Echandi	Presencial		27	Realizada
30/10/2022	Consejo de juventud localidad de Fontibón	Presencial	Parque Fundacional - Fontibón	17	Realizada
3/11/2022	Feria virtual universitaria 2022 gobernación Boyacá 2,3,4 nov	Virtual		N/S	Realizada
4/11/2022	Colegio el paraíso de manuela Beltrán sede a jornada tarde	Presencial	Visita Sede Famarena Vivero	40	Realizada
4/11/2022	Colegio Jaime Hernando Garzón forero	Virtual	Carrera 85 A No. 49-45 Sur	114	Realizada
4/11/2022	Dirección reparación integral alta consejería de paz víctimas y reconciliación	Presencial	Centro de encuentro Bosa Calle 69 Sur # 92 47 Sector Metro vivienda.	42	Realizada
5/11/2022	Iv semana del egresado ud	Presencial	PLAZA DE LOS ARTESANOS	9	Realizada
8/11/2022	Colegio el paraíso de manuela	Presencial	Visita sede Bosa	73	Realizada



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



	Beltrán		Porvenir		
15/11/2022 2	Colegio Alfonso reyes ehandia (ied)	Presencial	Cra 86 # 74-00 sur Bosa San Pedro	91	Realizada
19/11/2022 2	Tercera feria de educación superior sd mujer	Presencial	Casa de todas. Calle 24 # 19 A - 36	30	Realizada
23/11/2022 2	Programa distrital mujeres que reverdecen jardín botánico de Bogotá	Presencial	Visita sede Bosa Porvenir	34	Realizada
2/12/2022	Campus jóvenes a la u 2022	Presencial	PLAZA DE LOS ARTESANOS	113	Realizada
15/12/2022 2	Superado móvil	Presencial	Parque Marichuela	12	Realizada
Total				1535	

META 37:

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

Estrategia 5.6:

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Octubre - Diciembre
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 37	Garantizar la recepción y respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos, a través de canales y medios que se ajusten a las necesidades y capacidades de las personas que los interponen.	3	Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente	[# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata / (# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat solucionadas de manera inmediata en el trimestre + solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS)] * 100	95%	99,80%
5	Meta 37	Garantizar la recepción y respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos, a través de canales y medios que se ajusten a las necesidades y capacidades de las personas que los interponen.	4	Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	Porcentaje de registro de pqr en el sistema Bogotá Te Escucha	(# de pqr registradas / (# de pqr recibidas) * 100	100%	100%
					Porcentaje de gestión de pqr que cumplen términos de Ley	(# de pqr cerradas oportunamente / # de pqr recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100	99%	24,53%
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	5	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 pqr vencidas	(# cartas post vencimiento emitidas en el periodo / # de pqr vencidas durante el periodo) * 100	100%	105%
					Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer	(# de cartas prevencimiento / # de peticiones recibidas en el periodo)	10%	31,66%
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	6	Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de pqr en la Institución.	No de informes publicados y entregados a entes competentes	∑ informes publicados y entregados a entes competentes	28	28
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	7	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.	Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley	(# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de dependencias que incumplieron los términos de ley en el periodo) * 100	100%	100%
5	Meta 37	Estudiar las causas por las cuales se producen las peticiones, quejas y reclamos y adoptar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.	8	Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución	Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad	(# de usuarios >= 4 y 5 / # total usuarios) * 100	99%	99,85%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Actividad 3:

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

Indicador:

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

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente = (6137/6137+12) = 99,80%

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante la Resolución 204 de 2021 Artículo 36, se le encargaron las funciones del Numeral 4: “Ser Centro de Información de los ciudadanos” en temas como misión, funciones, normatividad de la entidad entre otros y Numeral 5: “Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para tal efecto.”, por lo cual en el cuarto trimestre la OQRAC se propuso atender de manera inmediata a la ciudadanía en el máximo de solicitudes de acceso a la información y consultas posibles, logrando aplicar a este objetivo en el 99,80% del total de solicitudes de acceso a la información y consultas allegadas, y el 0,20% 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 15 y 30 días hábiles correspondientemente, para gestionarse de acuerdo a los Términos de la Ley 1755 de 2015.

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inmediata	Correo	118	165	181	464
	Chat	505	797	605	1907
	Presencial	117	313	238	668
	Telefónico	916	1259	923	3098
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	1	7	4	12
Total		1657	2541	1951	6149

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

La OQRAC cuenta con seis (6) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación, Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales – Sede Vivero, Facultad



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tecnológica y Facultad de Artes ASAB, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, así mismo se dio continuidad a la atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en la extensión: 1420, 1421, 1458 y 1459 y en la línea directa de la OQRAC: 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Actividad 3:

Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha

Tareas:

- 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.

Indicador:

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

Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha = (199/199)* 100 = 100%

Porcentaje de gestión de PQRS que cumplen términos de Ley

(# de PQRS cerradas oportunamente / # de PQRS recibidas + peticiones pendientes del periodo anterior) * 100

Porcentaje de gestión de PQRS que cumplen términos de Ley = (91/199+172)*100 = 24,53%

En el cuarto trimestre del 2022 se registraron propiamente y recibieron por parte de otras entidades y ciudadanía en general un total de ciento noventa y nueve (199) 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 43,72%, seguido Derecho de Petición de Interés General con el 23,12% y en tercer lugar la tipología de Reclamo con el 16,08% de participación.

Tabla 4:

Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	29	27	31	87	43,72%
Reclamo	13	10	9	32	16,08%
Solicitud de Acceso a la Información	1	4	3	8	4,02%
Derecho de Petición de Interés General	9	1	36	46	23,12%
Queja	7	6	2	15	7,54%



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Consulta	0	4	1	5	2,51%
Solicitud de Copia	3	1	0	4	2,01%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0	0	1	0,50%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Sugerencia	0	1	0	1	0,50%
Total	63	54	82	199	100,00%

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

Se analizaron ciento noventa y nueve (199) acciones ciudadanas y, asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015.

Gestión de peticiones trimestrales:

Durante el cuarto trimestre se registraron y recibieron ciento noventa y nueve (199) acciones ciudadanas, adicionalmente del periodo anterior (corte 30 de septiembre de 2022) quedaron ciento setenta y dos (172) acciones ciudadanas, para un total de trescientos setenta y un (371) acciones ciudadanas activas, de las cuales se gestionaron y cerraron oportunamente noventa y un (91) acciones.

Tiempo Promedio de respuesta a las acciones ciudadanas:

Términos de la Ley 1755 de 2015 “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.”

Tabla 5:

Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Total
Consulta	30	38,4	4,4	14,6	19,1
Denuncia por Actos de Corrupción	15	15			15,0
Derecho de Petición de Interés General	15	11,2	15,3	50	25,5
Derecho de Petición de Interés particular	15	23,5	20,6	71	38,4
Queja	15	17,1	6,9	30,8	18,3
Reclamo	15	18,8	15,5	68	34,1
Solicitud de Acceso a la Información	10	66,1	8,8	27,4	34,1
Copia	10	12,8		14,5	13,7
Sugerencia	15	15	4		9,5
Felicitación	15				N/A
Promedio Total		22	16,6	58,9	32,5

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



En el cuarto trimestre se puede evidenciar que las peticiones fueron atendidas por encima del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2015, dejando como resultado un tiempo de gestión de 32,5 días.

Tabla 6:
Subtemas más Reiterados y/o Barreras de Acceso.

Subtema	Total Peticiones
Actos administrativos	2
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	2
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
Calidad del servicio	3
Certificaciones reportes etc.	8
Contratación bienes	1
Contrataciones - cps	6
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	40
Cupos especiales	1
Disponibilidad de espacios físicos	3
Docentes	4
Gestión de tramites	25
Gestión jurídica	1
Hurto de bienes	2
Ilud administrativo	6
Inconformidades con evaluaciones y notas	1
Inscripciones matriculas cursos de extensión	2
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	1
Laboratorios	1
Oferta académica posgrado	1
Oferta académica pregrado	3
Pagos	1
Pagos nomina	21
Participación ciudadana - comunidad universitaria	2
Préstamo bibliotecario	3
Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	4
Programa de apoyo alimentario	1
Reembolsos o devoluciones	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	2
Servicio de salud	2



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Talento humano	7
Temas pensionales	4
Unidades de extensión facultades administrativo	1
Varios	18
(en blanco)	18
Total general	199

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

Estrategia 5.9.

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

Actividad 5:

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.

Tareas:

- 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.

Indicador:

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

Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas = (231/220)* 100 = 105%

Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer = (# de cartas pre vencimiento/ # de peticiones recibidas en el periodo)

Porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer = (63/199) * 100 = 31,66%

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

Durante el cuarto trimestre las acciones de realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS. Dichos seguimientos se desarrollaron a través de los



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



formatos: SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer en los términos Ley 1755 de 2015, según corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.

En el periodo tratado fueron emitidas doscientas treinta y un (231) cartas pos vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas y el total de peticiones vencidas durante el periodo fueron doscientas veinte (220), logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 105%.

De la misma forma fueron emitidas sesenta y tres (63) cartas pre vencimiento o alertas preventivas de atención de peticiones oportunamente, sobre el total de peticiones activas, correspondiente a ciento noventa y nueve (199) peticiones ciudadanas, obteniendo un porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer del 31,66%, es menester resaltar que la meta de este indicador debe tender a cero y la meta establecida fue del 10%.

Actividad 6:

Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.

Tareas:

- 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.

Indicador:

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

No. de informes publicados y entregados a entes competentes = 8

La OQRAC elaboró ocho (8) informes durante el cuarto trimestre de 2022 de la siguiente forma:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, los cuales fueron publicados en la página Web de la OQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>. No obstante, se dificultó la



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



publicación del Informe mensual de mayo, debido a intermitencias y mantenimiento de la página de Red de Quejas de la Veeduría Distrital, por lo cual no fue posible el cumplimiento del reporte y carga de uno de los tres informes obligatorios.

- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al cuarto trimestre del año 2022 publicado en la página web de la OQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general y para cumplimiento de la Resolución 204 de 2021.
- Un (1) Informe anual de gestión de la vigencia 2022 publicado en la página web de la OQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general

Para un total de ocho (8) informes entregados en el cuarto trimestre de la vigencia 2022 a la Institución, entidades distritales y de público conocimiento para los ciudadanos.

Actividad 7:

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.

Tareas:

- Estudiar los temas reiterativos por los cuales la ciudadanía interpone un mayor número de pqr's 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."

Indicador:

Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley = (# de Acciones de mejora realizadas por la OQRAC / # de dependencias que frecuentemente incumplieron los términos de ley en el periodo) *100.

Porcentaje de gestión de acciones de mejora por acciones ciudadanas que incumplen términos de ley = (13/13) =100%

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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

En el cuarto trimestre de 2022, con motivo de informar y efectuar una alerta acerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a trece (13) dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia, e inclusive a las dependencias que a corte 15 de diciembre aún tienen activas peticiones vencidas, pendientes por emitir respuesta de fondo. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

Actividad 8:

Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución

Tareas:

- 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.

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

Porcentaje de usuarios que califican con 4 o 5 los servicios ofrecidos por la Universidad = $(5235/5243)*100= 99,85\%$

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, ferias universitarias y eventos), y los canales telefónicos ext. 1420, 1421, 1459, 1458 y línea directa 3239340; la percepción del servicio a la ciudadanía en los servicios ofrecidos por la Oficina de manera cuantitativa con calificación de 1 a 5 siendo 1 insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.



Para el cuarto trimestre de 2022 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 7:
Percepción del servicio brindado canal telefónico.

Percepción del Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
5	1018	1544	1146	3708	99,60%
4	5	6	1	12	0,32%
3	0	1	0	1	0,03%
2	0	0	0	0	0,00%
1	2	0	0	2	0,05%
Total	1025	1551	1147	3723	100%
Promedio total percepción	4,99	4,99	5,00	99,92%	

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

La Tabla 8, muestra que la máxima calificación (5), predominó con un 99,60%, seguido de la calificación (4) con el 0,32%, para un resultado global referente a una percepción aceptable del servicio de 100%, es decir que, la percepción del servicio brindado de forma telefónica y presencial obtuvo un puntaje de 5/5, esta calificación muestra características de un gran avance significativo en la percepción satisfactoria del servicio brindado por el equipo de Atención al Ciudadano de la OQRAC, contando con variables relevantes para la medición de la calidad del servicio como lo son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad. Para la institución este porcentaje de satisfacción del servicio es un gran logro debido a que significa que la población encuestada por medio telefónico en las líneas de la OQRAC y de manera presencial en los cuatro puntos de atención, está satisfecha con la información y los atributos de atención prestados.

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano- Virtual:

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

En el cuarto trimestre se logró recolectar un total de (14) encuestas virtuales. En la siguiente Tabla 8, se denota una percepción regular en los siete (7) aspectos evaluados en promedio del 39%, sin embargo, este porcentaje se vio afectado por la consideración respecto de la pregunta “6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada”, esta pregunta obtuvo calificaciones por debajo del promedio, en esta pequeña muestra se pudo evidenciar una satisfacción del servicio del 39%, donde en promedio cinco (5) de catorce (14) encuestas, calificaron como “excelente servicio”, no obstante se evidenciaron en mayor participación los comentarios respecto de demoras, inconsistencias e inconformidades por el pago de docentes, y sus comentarios fueron negativos respecto de la atención prestada por la División de Recursos Humanos



Tabla 8:
Percepción Encuesta Virtual:

Percepción del Servicio	3. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).	4. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a).	5. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada-	6. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada-	7. Evalué la presentación personal del funcionario(a).	8. ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado-	9. ¿Considera que la atención se brinda igual para todos-
Excelente	4	4	5	3	4	5	6
Bueno	9	9	8	8	10	8	8
Regular	3	3	4	3	1	0	0
Malo	2	2	1	3	2	5	4
Total	18	18	18	17	17	18	18
# Percepciones Satisfactorias	13	13	13	11	14	13	14
% Percepción Satisfactoria	72%	72%	72%	65%	82%	72%	78%
% Promedio Percepción	73%						
Satisfactoria	13,21						

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

Encuesta de Percepción Chat Institucional:

La encuesta a través del Chat Institucional puede ser realizada por el usuario una vez termine su consulta, esta encuesta cuenta con tres (3) atributos de calificación “negativo”, “positivo” o “neutral”.

De las mil novecientos siete (1907) atenciones realizadas por medio del Chat Institucional en el cuarto trimestre del 2022, tan solo mil quinientos (1502) usuarios, equivalente al 78,76% del total de usuarios atendidos, diligenciaron la encuesta de percepción con alguno de los atributos respecto de la experiencia obtenida en la atención brindada a través del chat institucional, calificando el 2,73% con percepción “positiva”, el 97,27% con percepción “neutral” y 0% con calificación “negativa”.

A continuación, se exponen los resultados:

Tabla 10:
Percepción Chat Institucional



Encuesta de Percepción Chat Institucional					
Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Negativo	0	0	0	0	0%
Positivo	12	24	5	41	2,73%
Neutral	463	675	323	1461	97,27%

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

Percepción general del servicio:

Luego de consolidar y analizar la percepción del servicio por medio de los tres (3) canales dispuestos; telefónico, chat, y virtual, se puede evidenciar que la atención brindada de forma telefónica por la OQRAC fue satisfactoria con un resultado de 99,8%.

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 8 del presente informe, los resultados arrojados de la percepción obtenida fueron del 73% con un nivel 34 puntos más satisfactorio que el periodo anterior.

La atención brindada por medio del Chat Institucional por parte de la OQRAC, obtuvo una satisfacción sumatoria del aspecto “positivo” y “neutral” del 100%, un (1) punto por encima respecto del periodo anterior.

Es decir, de las cinco mil doscientas cuarenta y tres (5.243) encuestas recolectadas, un total de cinco mil doscientas treinta y cinco (5.235) ciudadanos, es decir el 99,8% de los encuestados reflejaron satisfacción en la experiencia de la atención recibida en la Institución.

Tabla 11:

Porcentaje de satisfacción general:

Encuesta	Encuestas evaluadas	Encuestas evaluadas con un nivel satisfactorio	Porcentaje percepción satisfactoria
Presencial			
Telefónica	3.723	3.720	99,9%
Chat	1.502	1.502	100%
Virtual	18	13	72,2%
Total	5.243	5.235	99,8%

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

META 41:



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

Estrategia 5.12.

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Octubre - Diciembre
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 41	Consolidación de sistemas de gestión, control, seguimiento, digitalización y acceso a la información, gestión documental, servicio en línea, trámites institucionales y atención a las personas.	9	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	(Información publicada / Información publicada según Ley 1712 de 2014) *100 (# definido en subíndices de la Matriz de Cumplimiento Normativo 1712 de 2014)	100%	67,00%

ACTIVIDAD 9:

Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

Tareas:

- 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.

Indicador:

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

Porcentaje de información publicada según la Ley 1712 de 2014 = $(67/100)*100 = 67\%$

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 en el portal de Transparencia <https://transparencia.udistrital.edu.co/>, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 diligenció el cuestionario de medición, en los tiempos establecidos (30 de septiembre de 2022) con el objetivo de dar cumplimiento y autoevaluarnos respecto del ITA. (Para consultar el detalle de la actividad desarrollada, por favor diríjase al Informe de Gestión Trimestral III-2022).

El resultado obtenido del diligenciamiento del ITA fue del 67% de cumplimiento, es decir disminuyó 25 puntos porcentuales respecto de la última medición del ITA 2020, lo anterior debido a la expedición de la Resolución de Min Tic n°1519 de 2020.

A continuación, se evidencian los resultados del ITA 2022:

META 42:

Lograr indicadores de cero corrupciones en la gestión institucional.

Estrategia 5.13:

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

CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN 2022 - OQRAC								
Universidad Distrital Francisco José de Caldas								
Armonización PED 2018-2030 - PI			No.	Actividad General	Indicador asociado	Fórmula del Indicador	Meta	Octubre - Diciembre
Lineamiento	Meta	Estrategia						
5	Meta 42	Estudiar, detectar, tratar y eliminar los riesgos de corrupción, motivando la participación de la comunidad universitaria y de la sociedad en la vigilancia de la gestión y la protección del patrimonio de la Universidad.	10	Garantizar el servicio a la ciudadanía en los medios de atención disponibles a la ciudadanía actuales y aumentar un medio de atención disponible a la ciudadanía en 2022.	Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	Σ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.	10	100%

Actividad 10:

Garantizar el servicio a la ciudadanía en los medios de atención disponibles a la ciudadanía actuales y aumentar un medio de atención disponible a la ciudadanía en 2022.

Tareas:

- 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- 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.

Indicador:

Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía.

Σ Número de canales y medios de atención dispuestos a la ciudadanía = 10

Se logró garantizar la atención a la ciudadanía en los siguientes canales y medios de atención en el cuarto trimestre de 2022.

1. Telefónico:

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 – Aduanilla de Paiba:

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. Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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

7. 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:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



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 partir del mes de octubre, la OQRAC logro inaugurar un punto presencial adicional para la atención a la ciudadanía en la Facultad de Artes ASAB, ampliando los canales y puntos de atención de nueve (9) a diez (10), alcanzando en un 100% la meta de disponer y garantizar atención ciudadana a través de diez (10) canales y puntos de atención virtual, telefónico y presencial.