



INFORME DE GESTIÓN

Primer Trimestre 2023

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

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

Bogotá D.C., Abril de 2023



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión – Primer Trimestre

2023

Abril 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

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL	5
Normatividad Externa.....	5
Normatividad Interna	6
LINEAMIENTO ESTRATÉGICO 5	8
• Meta Estratégica 35: Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.....	8
• Eje Transformador 2: Modernización institucional.....	8
• Lineamiento de Acción 2.7: Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.....	8
• Eje Transformador 2: Modernización institucional.....	13
• Lineamiento de Acción 2.6: Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.	13
• Eje transformador 4. Talento Humano y Bienestar.....	14
• Lineamiento de Acción 4.10: Prevenir, atender y realizar seguimiento a las posibles vulneraciones de derechos humanos, discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual a la comunidad universitaria, especialmente en contra de las mujeres y las personas LGBTIQ+	14
• Meta Estratégica 37: Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad.	15
• Eje transformador 2. Modernización institucional.....	15
• Lineamiento de Acción 2.7 Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.....	15
• Meta Estratégica 39: Actualizar, simplificar y flexibilizar anualmente la operación de los procesos institucionales en el cumplimiento de las funciones universitarias.	20
• Eje transformador 2. Modernización institucional.....	20



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Lineamiento de Acción 2.6 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.21
- Meta Estratégica 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. 22
- Eje transformador 2. Modernización institucional..... 22
- Lineamiento de Acción 2.6 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.22
- Lineamiento de Acción 2.7 Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.....23



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 Primer (I) Trimestre de la vigencia 2023.

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 2023.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

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



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 2023, 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 2022-2025 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 ESTRATÉGICO 5

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

- Ⓜ **Meta Estratégica 35:** Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.
- ⓔ **Eje Transformador 2:** Modernización institucional
 - Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.7:** Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.
 - ⓐ **Actividad 1:** Actualizar la información general publicada en plataformas inherentes a la OQRAC

 **Indicador:**

$$\begin{aligned} & \text{Actualización de la información institucional en el PWI} \\ & = (\# \text{ de Actualizaciones del PWI realizadas} / \\ & \text{Actualizaciones del PWI solicitadas}) * 100 \\ & = (5/5) * 100 = 100\% \end{aligned}$$

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, tiene dentro de sus funciones actualizar la página web del área cada vez que se generen cambios la información contenida a disposición de los ciudadanos.

- Ⓣ **TAREA 1:** Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en el directorio telefónico.

La OQRAC actualiza el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo con 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 primer trimestre se realizaron cuatro (4) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- ① **TAREA 2:** Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la página web de la OQRAC.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, la OQRAC realizó actualizaciones en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “preguntas Frecuentes”. Las modificaciones realizadas se hacen debido a los cambios de valores de los derechos pecuniarios y las nuevas fechas de calendario académico. Esta actualización de datos se realizó el día 10 de marzo de 2023 y se publicaron en la web del 21 al 26 de marzo de 2023.

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

- ① TAREA 3: Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la guía de trámites y servicios.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza la actualización mensual de la información referente a los 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/. Para el primer trimestre de la vigencia 2023, dicha labor se realizó mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, garantizando información clara y veraz al ciudadano, así mismo se emitieron los respectivos certificados de confiabilidad y se enviaron a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

- ① **Actividad 2:** Asistir a mínimo 25 charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos, en los cuales se brinde información de interés a la ciudadanía respecto de los servicios misionales de la Institución. (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros).

 **Indicador:**

Asistencia a charlas y ferias universitarias y eventos
= (Número de charlas, ferias universitarias y eventos acompañados / Número de charlas, ferias universitarias y eventos programadas) * 100

La OQRAC acompaña y participa en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el objetivo de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- ① TAREA 1: Desarrollar la logística necesaria para la asistencia a charlas de orientación universitaria y eventos programados.
- ① TAREA 2. Publicar la programación semanal de las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos a los que asistirá la OQRAC en la página web interna.
- ① TAREA 3. Ejecutar las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos
- ① TAREA 4. Realizar el registro fotográfico de las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos y publicarlo en la página web de la OQRAC.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 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 grados 10° y 11.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, la oficina fue invitada a participar en trece (13) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional.

A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias.

Tabla 1. Ferias universitarias, charlas de orientación y/o eventos acompañados

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
28/02/2023	Colegio Iném de Kennedy	Presencial	Sede Aduanilla de Paiba	Visita a la Universidad
04/03/2023	Colegio la Concordia	Presencial	Colegio la Concordia	Visita a Colegio Charla de orientación y oferta académica
09/03/2023	Colegio San Bartolomé	Virtual		Charla Virtual de oferta académica
13/03/2023	Colegio Rayuela de Tunja	Presencial	Facultad de Ingeniería	Visita a la Universidad
15/03/2023	Instituto Desarrollo Urbano IDU	Presencial	Instituto Desarrollo Urbano IDU	Feria Universitaria
30/03/2023	Colegio Antonio José Uribe	Presencial	Colegio Antonio José Uribe	Visita a Colegio Charla de orientación y oferta académica
31/03/2023	Feria de Servicios Súper Cade Móvil Localidad San Cristóbal	Presencial	Súper Cade Localidad San Cristóbal	Feria Universitaria
14/04/2023	Feria de Servicios Súper Cade móvil Localidad Suba	Presencial	Súper Cade Localidad Suba	Feria Universitaria



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



15/04/2023	Evento Conozcamos la Universidad Distrital	Presencial	Sede Bosa El Provenir	Evento Unidad de extensión de la Facultad del Medio Ambiente
18/04/2023	Colegio Nueva Vida Soacha	Presencial	Facultad de Ingeniería	Visita a la Universidad
21/04/2023	Feria de Servicios Súper Cade móvil localidad Engativá	Presencial	Súper Cade Localidad Engativá	Feria Universitaria
27/04/2023	Feria Educativa 2023 Municipio de Zipaquirá	Presencial	Municipio de Zipaquirá	Feria Universitaria
28/04/2023	Feria de Servicios Súper Cade móvil localidad de Bosa	Presencial	Súper Cade localidad de Bosa	Feria Universitaria

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- Ⓐ **Actividad 4:** Garantizar la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros), de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas inmediatamente =

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

- Ⓣ **TAREA 1:** Brindar atención a la ciudadanía de manera presencial en los cinco (5) puntos de atención (1. facultad tecnológica. 2. facultad de ciencias y educación. 3. facultad de artes ASAB, 4. facultad de medio ambiente y recursos naturales. 5. sede bosa porvenir.); virtual a través del chat institucional, correo electrónico y sistema para la gestión y atención de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha y; telefónica a través de las extensiones asignadas a la OQRAC en un horario acorde con las necesidades de la ciudadanía.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, trabajamos con la meta de atender en el menor tiempo posible a la ciudadanía en sus solicitudes de acceso a la información y los diferentes requerimientos.

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, Facultad 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 brinda 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 las extensiones: 1420, 1421, 1458 y 1459 y en la línea directa de la OQRAC 601 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Tabla 2. Solicitudes de Acceso a la Información

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
Inmediata	Correo	203	119	144	466
	Chat	675	472	486	1633
	Presencial	21	160	387	568
	Telefónico	177	207	507	891
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	16	13	6	35
Total		1092	971	1531	3594

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- Ⓐ **Actividad 7:** Promover la atención de calidad a la comunidad universitaria y ciudadanía en general

 **Indicador:**

Espacios pedagógicos desarrollados en las Unidades Académico Administrativas = (# de unidades académico administrativas capacitadas / unidades académico administrativas existentes) *100

- Ⓣ **TAREA 1:** Desarrollar espacios pedagógicos (de capacitación) de servicio al ciudadano en las unidades académico administrativas que intervienen directamente con grupos de valor.

De acuerdo con su objetivo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, por tal razón, programa espacios pedagógicos con las unidades académico-administrativas donde se imparten lineamientos para prestar una atención de calidad a la ciudadanía, aclarar todo tipo de dudas relacionadas con las plataformas y canales de atención de la Universidad.

- Ⓜ **Meta Estratégica 36:** Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad.

Ⓔ **Eje Transformador 2:** Modernización institucional

- Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.6:** Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.

- Ⓐ **Actividad 13:** Publicar el Cronograma Semestral de Participación Ciudadana UD 2023, para conocimiento y participación de la comunidad interesada

 **Indicador:**

Cronogramas Semestrales de Participación Ciudadana UD 2023 consolidados y publicados
= Sumatoria Plan de Acción de Participación ciudadana UD 2023 publicados



- ① **TAREA 1:** Socializar la información respecto de los espacios de participación ciudadana que cada unidad académico-administrativa desarrollará en la vigencia 2023.
- ① **TAREA 2:** Consolidar el cronograma semestral de participación ciudadana UD 2023.
- ① **TAREA 3:** Publicar el cronograma semestral de participación ciudadana UD 2023.

Conociendo que la participación ciudadana es la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones al interior de la institución, la OQRAC consolida semestralmente la información de los espacios de participación ciudadana de todas las unidades académico administrativas, con el objetivo de socializarlo a la ciudadanía por medio de la página web del área.

⑤ **Eje transformador 4. Talento Humano y Bienestar**

- ① **Lineamiento de Acción 4.10:** Prevenir, atender y realizar seguimiento a las posibles vulneraciones de derechos humanos, discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual a la comunidad universitaria, especialmente en contra de las mujeres y las personas LGBTIQ+.
- ① **Actividad 14:** Promover y divulgar pedagógicamente la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano referente a la vulneración de derechos discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual a la comunidad universitaria

 **Indicador:**

Porcentaje de socializaciones efectuadas relacionadas con la figura del Defensor del Ciudadano = (# de socializaciones efectuadas / # de socializaciones programadas) *100

- ① **TAREA 1:** Desarrollar 4 espacios de socialización referente a derechos humanos, fundamentales, esenciales entre otros y los medios de prevención, atención y seguimiento de presuntos casos en donde se evidencie la vulneración de derechos.

El Defensor del Ciudadano tiene la misión de proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos y proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley. Por lo anterior, la OQRAC desarrollará 4 socializaciones a lo largo de la vigencia, con el objetivo de informar de una manera amable y pedagógica el actuar del Defensor Ciudadano



frente a la vulneración de derechos discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual que se pueda presentar en la comunidad universitaria.

- Ⓜ **Meta Estratégica 37:** Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad.

ⓔ **Eje transformador 2.** Modernización institucional

- Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.7** Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.

- ⓐ **Actividad 8:** Recepcionar, registrar y tramitar el 100% de las acciones ciudadanas en Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha"

📈 **Indicador:**

Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha

$$= (\# \text{ de PQRS registradas en el Sistema Bogotá te Escucha} / \# \text{ de PQRS recibidas}) * 100$$

- Ⓣ **TAREA 1:** Gestionar todas las acciones de origen ciudadano recibidas por los diferentes canales de atención, acorde con el procedimiento SC-PR-003 gestión de peticiones.

En el primer trimestre del 2023 se registraron 35 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales las solicitudes tipo Derecho de Petición de Interés Particular fueron las más recibidas con el 45,71%, seguido de Denuncias por actos de corrupción con el 14,28% y en tercer lugar los Derecho de Petición de Interés General 11,42%.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla 3: Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	9	5	2	16	45,71%
Reclamo	2	0	0	2	5,71%
Solicitud de Acceso a la Información	1	2	1	4	11,43%
Derecho de Petición de Interés General	1	2	1	4	11,43%
Queja	0	1	0	1	2,86%
Consulta	1	1	0	2	5,71%
Solicitud de Copia	1	0	0	1	2,86%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2	2	5	14,29%
Felicitación	0	0	0	0	0,00%
Sugerencia	0	0	0	0	0,00%
Total	16	13	6	35	100%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Se recibieron y analizaron treinta y cinco (35) acciones ciudadanas y se asignaron a las dependencias competentes la totalidad de acciones recibidas, atendiendo en su mayoría a los ciudadanos en los términos y con los atributos de respuesta (coherente, oportuna, cálida, veraz) de la Ley 1755 de 2015.

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 4: Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Total
Consulta	30	45	29	0	37
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-	8	15	11
Derecho de Petición de Interés General	15	-	1	2	1.5
Derecho de Petición de Interés particular	15	23	15	7	15
Queja	15	-	2	-	2
Reclamo	15	1	-	10	5.5
Solicitud de Acceso a la Información	10	57	28	19	34
Copia	10	39	-	-	39
Sugerencia	15	-	-	-	-
Felicitación	15	-	-	-	-
Promedio Total		33	13	10	17

Fuente: Elaboración propia Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el primer 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 promedio de gestión de 17 días.

- Ⓐ **Actividad 9:** Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas a las peticiones.



Indicador:

Evaluación y seguimiento a PQRS

= # acciones de mejora adelantadas en el periodo
/ # de dependencias que requieren acciones de
mejora durante el periodo) * 100



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



- ① **TAREA 1:** Analizar los temas reiterativos por los cuales la ciudadanía interpone un mayor número de PQRS a la institución
- ① **TAREA 2:** Determinar las dependencias que frecuentemente incurren en el incumplimiento de términos de ley para atender las acciones ciudadanas.
- ① **TAREA 3:** Evaluar la necesidad y, de ser pertinente, realizar acciones de mejora tales como monitoreo, oficios, mesas de trabajo, entre otras, a las dependencias que incumplen reiterativamente los términos de ley y en los atributos de calidad del servicio.
- ① **TAREA 4:** Realizar el cierre consolidado de PQRS en la institución de conformidad con el cumplimiento de atributos de calidad.

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, por medio de dicho usuario se realiza el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario continuarían en estado activo.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, se adelantaron acciones para 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.

Dicho seguimiento se desarrolló a través de los 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 de gestión fueron emitidas 202 cartas pos vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas y el total de peticiones vencidas durante el periodo fueron diecinueve (19), logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 100%.

De la misma forma fueron emitidas 10 cartas de pre vencimiento o alertas preventivas, sobre el total de peticiones activas, correspondiente a treinta y cinco (35) peticiones ciudadanas, obteniendo un porcentaje de alertas preventivas a peticiones próximas a vencer del 28.57%.

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 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 primer trimestre de 2023, con el objetivo 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 dieciocho (18) dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia. 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 10:** Evaluar la satisfacción de la ciudadanía en los diferentes trámites y servicios prestados en la Institución



Indicador:

Porcentaje de Satisfacción de la ciudadanía atendida por la Institución

= (Usuarios que califican los bienes y servicios demandados como satisfactorios => 4 y 5 /total de usuarios atendidos que calificaron los bienes servicios) *100

- Ⓣ **TAREA 1:** Aplicar encuestas de percepción en los canales de atención de la universidad
- Ⓣ **TAREA 2:** Analizar los resultados y generar el reporte de satisfacción de la ciudadanía

La OQRAC cuenta con una encuesta de percepción de Servicio al Ciudadano, la cual es compartida con la ciudadanía atendida por todos los canales de comunicación para su diligenciamiento, sin embargo, al analizar la información obtenida de la aplicación de las encuestas, se encontró que el instrumento requiere una actualización, razón por la cual, se está trabajando en equipo para la formulación y diseño de una herramienta que arroje resultados reales que permitan medir la calidad de los servicios prestados en todos los canales de la OQRAC.



- Ⓐ **Actividad 15:** Tramitar de manera oportuna las acciones relacionadas con la gestión administrativa de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

 **Indicador:**

Gestión Administrativa oportuna
= (requerimientos atendidos oportunamente /
requerimientos recibidos) *100

- Ⓣ **TAREA 1:** Dar respuesta a requerimientos generados por instancias internas y entes externos.
- Ⓣ **TAREA 2:** Gestionar los planes de mejoramiento de la unidad generados en el marco de auditorías internas y externas.
- Ⓣ **TAREA 3:** Gestionar el archivo de la dependencia de acuerdo con las tablas de retención documental.
- Ⓣ **TAREA 4:** Realizar la gestión y supervisión de los procesos contractuales de CPS de la dependencia.
- Ⓣ **TAREA 5:** Elaborar informes y documentos requeridos frente a la gestión de las actividades desarrolladas por la unidad

La OQRAC cuenta con un equipo de 10 personas incluyendo al jefe, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos de la oficina. La buena gestión, el compromiso y la calidad de las actividades son el principal objetivo del grupo para mantener una buena imagen de la Universidad ante la comunidad. La respuesta a tiempo de los requerimientos son el pilar fundamental de la oficina, pues el ejemplo comienza por nosotros. Tanto los contratistas profesionales como técnicos apoyan la gestión del archivo físico y digital de la oficina, aportan información permanente para los reportes de planes de acción, de mejoramiento, entre otros; requerimientos internos y externos, informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales. Todo este apoyo queda plasmado y hace parte de la gestión y supervisión que hace el Jefe de la Oficina a los Contratos de Prestación de Servicios.

- Ⓜ **Meta estratégica 39:** Actualizar, simplificar y flexibilizar anualmente la operación de los procesos institucionales en el cumplimiento de las funciones universitarias.

- Ⓔ **Eje transformador 2.** Modernización institucional



- Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.6** Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.

- Ⓐ **Actividad 16:** Garantizar el cumplimiento de las acciones asignadas a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso de Servicio al Ciudadano

 **Indicador:**

Nivel de actualización del proceso = (# de documentos actualizados o creados / # de documentos con necesidades de actualización o creación) *100

- Ⓣ **TAREA 1:** Validar la pertinencia de la documentación (procedimientos, manuales, guías, formatos, instructivos, etc.) asociada al proceso de servicio al ciudadano.
- Ⓣ **TAREA 2:** Actualizar la documentación del proceso cuando sea necesario.
- Ⓣ **TAREA 3:** Realizar seguimiento y reporte cuatrimestral al mapa de riesgos del proceso.
- Ⓣ **TAREA 4:** Ejecutar las acciones de competencia de la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano asociadas a la implementación de las políticas y dimensiones del modelo integrado de planeación y gestión, MIPG.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es consciente de que el proceso Servicio al Ciudadano hace parte fundamental del Mapa de Procesos de la Universidad y por ello, desarrolla todas sus actividades de la mano con la caracterización y los procedimientos asociados a este, cumpliendo con su objetivo de “Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social”.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, se hizo revisión de los indicadores del proceso y se programó una actualización de estos, la cual se llevará a cabo en el mes de junio con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se adelanta la formulación de la Política y el Plan de Acción de Participación Ciudadana para la Universidad Distrital.



- Ⓜ **Meta Estratégica 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.

Ⓔ **Eje transformador 2.** Modernización institucional

- Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.6** Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, SIGUD y su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de tal manera que se consolide como una herramienta integrada para la gestión institucional.

- Ⓐ **Actividad 5:** Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

📈 **Indicador:**

Porcentaje de cumplimiento del Botón de Transparencia acorde con la Ley 1712 de 2014
$$= (\# \text{ de subíndices de Información publicada} / \# \text{ de subíndices Información publicada requeridos según Ley 1712 de 2014}) * 100$$

- Ⓣ **TAREA 1:** Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información
- Ⓣ **TAREA 2:** Solicitar a las unidades académico - administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la ley 1712 de 2014.
- Ⓣ **TAREA 3:** Reportar a la institución y a la procuraduría general de la nación el índice de cumplimiento normativo de 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 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



- Ⓛ **Lineamiento de Acción 2.7** Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.

- Ⓐ **Actividad 11:** Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución

Indicador:

Total de informes publicados y entregados a entes competentes = \sum informes publicados y entregados a entes competentes

- Ⓣ **TAREA 1:** Elaborar y presentar informes técnicos de PQRS con periodicidad mensual dirigidos a la subdirección de servicio de la alcaldía mayor de Bogotá, veeduría distrital.
- Ⓣ **TAREA 2:** Elaborar y presentar informes de gestión trimestral de la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano dirigido a la secretaría general de la universidad distrital, rectoría y entes de control.

La OQRAC elaboró un total de ocho (7) informes durante el primer trimestre de 2023:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2023, 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 enero, febrero y marzo de 2023, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.
- Un (1) Informe Trimestral (presente) correspondiente al primer trimestre del año 2023 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.

De esta forma se ha presentado el informe trimestral.