



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Secretaría General**  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

# INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2023

---

## ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consejo Superior Universitario, Rectoría, Secretaría General, Oficina Asesora  
de Control Interno, Oficina de Asuntos Disciplinarios  
UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## Informe de Gestión – Segundo Trimestre

2023

Julio 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:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Líder de programa:** Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

**Elaboración y acopio  
de información:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## Tabla de 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
• META ESTRATÉGICA 37: Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad. ....	14
• META ESTRATÉGICA 39: Actualizar, simplificar y flexibilizar anualmente la operación de los procesos institucionales en el cumplimiento de las funciones universitarias. ....	19
• META ESTRATÉGICA 41: Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el principio de transparencia y derecho de acceso la información pública, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.....	20



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## INTRODUCCIÓN

El área 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 Área 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”*, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Segundo Trimestre de la vigencia 2023.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo con el Plan de Acción establecido por el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área 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  
Área 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

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## PLAN DE ACCIÓN

El Área 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 el Área 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:**

Actualización de la información institucional en el PWI  
= (# de Actualizaciones del PWI realizadas /  
Actualizaciones del PWI solicitadas) \*100  
= (11/11)\*100= 100%

El Área 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.

El Área de QRAC 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 segundo trimestre se realizaron once (11) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, el AQRAC realizó actualizaciones en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “preguntas Frecuentes”.

La página web del AQRAC puede ser consultada en <https://reclamos.udistrital.edu.co/>

- Ⓣ **Tarea 3:** Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios.





## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

el AQRAC 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/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/). Para el segundo 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.

- Ⓐ **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  
= (38/38)\*100= 100%

El AQRAC 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.

- Ⓣ **Tarea 1:** Desarrollar la logística necesaria para la asistencia a charlas de orientación universitaria y eventos programados.
- Ⓣ **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.
- Ⓣ **Tarea 3.** Ejecutar las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos
- Ⓣ **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.

El Área 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.



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, esta Área 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 EVENTO	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA
14 abril de 2023	Feria de Servicios SuperCADE Móvil - Localidad Suba Alameda	PRESENCIAL	Transversal 127 con Calle 132 D
15 abril de 2023	Unidad de Extensión Facultad del Medio Ambiente	PRESENCIAL	Sede Bosa Porvenir
18 abril de 2023	Institución Educativa Vida Nueva Soacha	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad de Ingeniería
21 abril de 2023	Feria de Servicios SuperCADE Móvil - Localidad Engativá	PRESENCIAL	Parque El Carmelo Calle 71 B con Carrera 101 A.
27 abril de 2023	Feria Educativa 2023 Municipio Zipaquirá Secretaria Educación	PRESENCIAL	Coliseo Arena de la Sal Carrera 23 # 2-65
27 abril de 2023	Colegio Atahualpa IED	PRESENCIAL	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente
28 abril de 2023	Colegio Atahualpa IED	PRESENCIAL	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente
28 abril de 2023	Feria de Servicios SuperCADE Móvil - Localidad Bosa	PRESENCIAL	Plazoleta Centro Comercial Metro Recreo - Cra. 97c #69A-08 Sur, Bosa
4 mayo de 2023	Colegio Atahualpa IED	PRESENCIAL	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente
5 mayo de 2023	Colegio Atahualpa IED	PRESENCIAL	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente
11 mayo de 2023	Colegio Jose Acevedo Y Gómez	PRESENCIAL	Cra 9 B Este N.º 28-81 Sur BARRIO SAN PEDRO LOCALIDAD SAN CRISTOBAL
12 mayo de 2023	Colegio Mayor De San Bartolomé	PRESENCIAL	sede bachillerato carrera 7 # 9-96
12 mayo de 2023	Colegio Nuestra señora de la Sabiduría	PRESENCIAL	Calle 22 Sur No. 11B-51
12 mayo de 2023	Asociación Cristiana de Jóvenes ACJ-YMCA	PRESENCIAL	Carrera 16 A # 28 B 33 Teusaquillo
17 mayo de 2023	Colegio Instituto técnico Juan del Corral	PRESENCIAL	Cra 69 B No 79A -42 Barrio Las Ferias
17 mayo de 2023	Colegio Instituto Técnico de Oriente	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad de Ciencias y Educación
18 mayo de 2023	Colegio Instituto técnico Juan del Corral	PRESENCIAL	Cra 69 B No 79A -42 Barrio Las Ferias
18 mayo de 2023	Institución Educativa Vida Nueva	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad de Ingeniería
18 mayo de 2023	Feria Universitaria DANE 2023	PRESENCIAL	Sede Principal de la entidad, Cra 59 # 26 - 70
19 mayo de 2023	Feria Virtual DANE 2023	VIRTUAL	plataforma virtual
24 mayo de 2023	Colegio Álvaro Camargo de la Torre	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad de Ingeniería



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

26 mayo de 2023	Colegio Claretiano de Bosa	PRESENCIAL	Colegio Claretiano ubicado en la calle 60 sur 80k-02 Bosa centro
26 mayo de 2023	Feria de Servicios Supercade Móvil Localidad Usaquén	PRESENCIAL	Plazoleta de la Mariposa Calle 163a Carrera 6A
26 mayo de 2023	III Feria Universitaria de Educación Superior Engativá 2023.	PRESENCIAL	Colegio Tomas Cipriano de Mosquera de Bogotá TV 113 # 66 – 95 / Bogotá
30 mayo de 2023	Colegio los Tejares Localidad de Usme	VIRTUAL	plataforma virtual
2 junio de 2023	Colegio Agustiniano Tagaste	PRESENCIAL	Carrera 88 No 11A-21
2 junio de 2023	Dirección de responsabilidad penal Adolescentes - Secretaria de seguridad convivencia y justicia	PRESENCIAL	Cra. 4 #23-28, Santa Fé
2 junio de 2023	Colegio El Carmen Teresiano	PRESENCIAL	Cra 11A No 32-49 sur
3 junio de 2023	Asamblea de Juventud Fontibón	PRESENCIAL	Parque fundacional de la localidad 9 de Fontibón
7 junio de 2023	Colegio Nacional Nicolas Esguerra	PRESENCIAL	Calle 9c #68-52 Bogotá Lusitania
8 junio de 2023	Colegio Pablo Neruda	PRESENCIAL	Calle 16F-Bis Nro. 102-70 Fontibón
8 junio de 2023	Colegio Gerardo Molina Ramírez IED Localidad 11 Suba	PRESENCIAL	Cra 143 142A-62 Ciudadela Cafam II
9 junio de 2023	Colegio Bilingüe San Juan De Ávila	PRESENCIAL	KM 5 VIA SUBA COTA
9 junio de 2023	Colegio Santo Domingo Bilingüe	PRESENCIAL	Auditorio Fundadores del CSDB, ubicado en la Cra. 72p # 38a 17 Sur, barrio Lucerna, Localidad Kennedy
15 junio de 2023	Feria Universitaria y de ocupaciones Localidad Ciudad Bolívar	PRESENCIAL	Colegio Cedit Ciudad Bolívar Dirección: Dg. 70 Sur #5611, Bogotá
15 junio de 2023	Colegio Liceo Nuestra Señora de las Nieves de Bogotá	PRESENCIAL	calle 38C Sur No 87F-30 Patio Bonito Kennedy
15 junio de 2023	Colegio Darío Echandía	PRESENCIAL	Calle 5 A sur # 88 B-08, Sede A, Barrio Patio Bonito
28 junio de 2023	Feria Universitaria Barrios Unidos	PRESENCIAL	calle 67 a bis No. 65 a 20

Fuente: Elaboración propia Área 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 =  

$$\left[ \frac{\text{\# de solicitudes de acceso a la información respondidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat}}{\text{\# de solicitudes de acceso a la información recibidas por canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat en el trimestre} + \text{solicitudes de acceso a la información registradas en SDQS}} \right] * 100$$

$$= (6052/6052) * 100 = 100\%$$



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- ① **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 oficina en un horario acorde con las necesidades de la ciudadanía.

El equipo de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano trabaja 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.

El AQRAC 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 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
		Abril	Mayo	Junio	
Inmediata	Correo	190	276	302	<b>768</b>
	Chat	784	783	811	<b>2378</b>
	Presencial	360	377	154	<b>891</b>
	Telefónico	389	644	673	<b>1706</b>
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	16	102	191	<b>309</b>
<b>Total</b>		<b>1739</b>	<b>2182</b>	<b>2131</b>	<b>6052</b>

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

- ② **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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- ① **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, el Área 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.

- ② **META ESTRATÉGICA 36:** Lograr un nivel de satisfacción mínimo del 80% por parte de las personas que utilizan los servicios de la Universidad.

### ③ **Eje Transformador 2:** Modernización institucional

- ④ **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.

- ⑤ **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

- ⑥ **Tarea 1:** Socializar la información respecto de los espacios de participación ciudadana que cada unidad académico-administrativa desarrollará en la vigencia 2023.
- ⑦ **Tarea 2:** Consolidar el Cronograma semestral de participación Ciudadana UD 2023.
- ⑧ **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, EL AQRAC 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.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

### Ⓔ Eje transformador 4. Talento Humano y Bienestar

- Ⓛ **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+.
- Ⓐ **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 =  $(\# \text{ de socializaciones efectuadas} / \# \text{ de socializaciones programadas}) * 100$

- Ⓣ **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, el AQRAC 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"



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## Indicador:

$$\begin{aligned} & \text{Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha} \\ & = (\# \text{ de PQRS registradas en el Sistema Bogotá te Escucha} / \# \text{ de PQRS recibidas}) * 100 \\ & = (309/309)*100= 100\% \end{aligned}$$

- ① **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 segundo trimestre del 2023 se registraron 309 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, de las cuales las solicitudes tipo Queja fueron las más recibidas con el 42%, seguido de Reclamos con el 26% y en tercer lugar los Derecho de Petición de Interés Particular con el 21%.

Tabla 3: Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	7	20	40	67	21%
Reclamo	4	31	46	81	26%
Solicitud de Acceso a la Información	2	4	3	9	3%
Derecho de Petición de Interés General	0	3	5	8	3%
Queja	1	39	89	129	42%
Consulta	2	2	6	12	4%
Solicitud de Copia	0	0	0	0	0
Denuncia por Actos de Corrupción	0	3	0	3	1%
Felicitación	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>102</b>	<b>191</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

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

Se recibieron y analizaron trecientas nueve (309) 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.”





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	30	17	25	1,75	14,5
Denuncia por Actos de Corrupción	15	0	21	0	21
Derecho de Petición de Interés General	15	0	9	2,8	5,9
Derecho de Petición de Interés particular	15	41	12,9	4,4	19,4
Queja	15	48	16,5	5,66	23,3
Reclamo	15	36	16,8	5,19	19,33
Solicitud de Acceso a la Información	10	41	29	2,3	24,1
Copia	10	0	0	0	0
Sugerencia	15	0	0	0	0
Felicitación	15	0	0	0	0
<b>Promedio Total</b>		<b>36,6</b>	<b>18,6</b>	<b>22,1</b>	<b>19,62</b>

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

En el segundo 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 19,62 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  
=4/1 = 400%

- Ⓣ **Tarea 1:** Analizar los temas reiterativos por los cuales la ciudadanía interpone un mayor número de PQRS a la institución
- Ⓣ **Tarea 2:** Determinar las dependencias que frecuentemente incurren en el incumplimiento de términos de ley para atender las acciones ciudadanas.
- Ⓣ **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.
- Ⓣ **Tarea 4:** Realizar el cierre consolidado de PQRS en la Institución de conformidad con el cumplimiento de atributos de calidad.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El AQRAC, 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 segundo 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 181 cartas pos vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas y el total de peticiones vencidas durante el periodo fueron sesenta y dos (62), logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 100%.

De la misma forma fueron emitidas 70 cartas de pre vencimiento o alertas preventivas, sobre el total de peticiones activas.

El Área 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 razón, el Área de QRAC 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 segundo trimestre de 2023, con el objetivo de informar y efectuar una alerta a cerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a dieciséis (16) 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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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  
= 2544/2597 = 97,9%

- Ⓣ **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

El AQRAC 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, para el segundo trimestre, se contó con una calificación superior a 4.5 por el 97,9% de los ciudadanos que calificaron el servicio prestado.

- Ⓐ **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  
= (7546/7546)\*100= 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.



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- ① **Tarea 5:** Elaborar informes y documentos requeridos frente a la gestión de las actividades desarrolladas por la Unidad

El Área de QRAC cuenta con un equipo de 10 personas incluyendo al jefe, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos propuestos. 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 Líder del Área 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

- ① **Tarea 1:** Validar la pertinencia de la documentación (procedimientos, manuales, guías, formatos, instructivos, etc.) asociada al proceso de Servicio al Ciudadano.
- ① **Tarea 2:** Actualizar la documentación del proceso cuando sea necesario.
- ① **Tarea 3:** Realizar seguimiento y reporte cuatrimestral al mapa de riesgos del proceso.
- ① **Tarea 4:** Ejecutar las acciones de competencia de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano asociadas a la implementación de las



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

políticas y dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

El Área 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 segundo trimestre de la vigencia 2023, se adelantaron mesas de trabajo con el profesional de la Oficina Asesora de Planeación, quien asesora al área, donde se revisaron los procedimientos aprobados y los indicadores.

Ⓜ **META ESTRATÉGICA 41:** Conseguir la publicación oportuna y completa de toda la información relacionada con el principio de transparencia y derecho de acceso la 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  
= (# de subíndices de Información publicada / # de subíndices Información publicada requeridos según Ley 1712 de 2014) \*100  
= 33/38= 86.84%

Ⓣ **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



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El Área 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.

- Ⓛ **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

$$= 3+3+1 = 7$$

- Ⓛ **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 Secretaria General de la Universidad Distrital, Rectoría y entes de control.

El Área de QRAC elaboró un total de siete (7) informes durante el segundo trimestre de 2023:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2023, los cuales fueron publicados en la página Web del AQRAC 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 abril, mayo y junio 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 segundo trimestre del año 2023 publicado en la página web del AQRAC, <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.