



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO – DEFENSOR CIUDADANO



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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Informe de Gestión – Cuarto
Trimestre**

2023

Diciembre 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: Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Líder de programa: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

**Elaboración y acopio
de información:** UUnidad 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

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

La Unidad 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 Unidad 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 Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Cuarto Trimestre de la vigencia 2023.

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad 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

Unidad 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

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

PLAN DE ACCIÓN

La Unidad 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 Unidad 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.

- ③ **META ESTRATÉGICA 35:** Lograr la calidad y disponibilidad del 100% de la información institucional, que no tenga restricción constitucional ni legal.

- ⑤ **Eje Transformador 2:** Modernización institucional

- ④ **Lineamiento de Acción 2.7:** Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.

- ⑥ **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
= (6/6)*100= 100%

La Unidad 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.

- ① **Tarea 1:** Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en el Directorio Telefónico.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 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 cuarto trimestre se realizaron seis (6) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, el AQRAC actualizó permanentemente 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/>



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- ① **Tarea 3:** Consolidar, verificar y mantener actualizada la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios.

Durante el cuarto trimestre de 2023, la UQRAC realizó 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/. Así mismo, mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, garantizando información clara y veraz al ciudadano, se emitieron los respectivos certificados de confiabilidad y se enviaron a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

- ② **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
= (20/22)*100= 90%

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.

- 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 Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace presencia en nombre de la Institución en Colegios



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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 cuarto trimestre de la vigencia 2023, la Universidad fue invitada a participar en veintidós (22) 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
3/10/2023	Colegio Arborizadora Baja IED	PRESENCIAL	Calle 59 I # 64ª 02 sur
5/10/2023	Colegio El Nogal I.E.D de Ciudad Bolívar	PRESENCIAL	Visita sede Facultad Tecnológica
5/10/2023	Colegio Privado Santísimo Rosario	PRESENCIAL	Carrera 4 # 9-96
6/10/2023	Colegio La Giralda IED	PRESENCIAL	calle 1 # 3 - 60
7/10/2023	Pre Icfes Nuestra Señora de la Paz	PRESENCIAL	Visita Sede Bosa Porvenir
7/10/2023	Colegio El Nogal I.E.D de Ciudad Bolívar	PRESENCIAL	Visita Sede Bosa Porvenir
18/10/2023	Colegio Santiago de las Atalayas IED	PRESENCIAL	Calle 59C Sur # 89B-45
19/10/2023	Colegio Jaime Hernando Garzón Forero	PRESENCIAL	Carrera 85 A # 49-45 Sur
20/10/2023	Colegio el Paraíso de Manuela Beltrán	PRESENCIAL	Visita Sede Bosa Porvenir
20/10/2023	Centro de Integración Educativa del Norte -CIEN	PRESENCIAL	Carrera 100 A # 135A - 04
23/10/2023	Colegio Ciudad Chengdú	PRESENCIAL	Calle 79 sur #8-50 este
25/10/2023	Instituto Técnico Juan del Corral	PRESENCIAL	Carrera 69 B # 78 A 42
30/10/2023	Colegio Instituto técnico Republica de Guatemala	PRESENCIAL	Calle 78 bis # 69 T-45
30/10/2023	Institución Educativa Diego Montaña Cuellar	PRESENCIAL	Avenida Usme # 95 A 20 SUR



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

1/11/2023	Colegio José Acevedo Y Gómez	PRESENCIAL	Carrera 9 B Este N.º 28-81 Sur
3/11/2023	Feria Estudiantil Jóvenes Con Energía 2023	PRESENCIAL	Cámara de Comercio de Bogotá, sede Kennedy.
3/11/2023	Feria Secretaría Educación Municipio de Zipaquirá	PRESENCIAL	Coliseo Arena de la Sal Carrera 23 # 2-65
9/11/2023	Feria Virtual Universitaria Secretaría de Educación Boyacá	VIRTUAL	Plataforma Facebook
10/11/2023	feria de Servicios Super CADE Móvil - Tunjuelito	PRESENCIAL	Plazoleta del centro comercial Ciudad Tunal Calle 47b Sur # 24b-33
14/11/2023	Colegio Pedro de Heredia	PRESENCIAL	Facultad de Ciencias y Educación
14/11/2023	Colegio Alfonso Reyes Echandía	PRESENCIAL	Carrera 86 #74-00 Sur
24/11/2023	Asociación Cristiana de Jóvenes YMCA	PRESENCIAL	Carrera 16 A # 28 B 33

Fuente: Elaboración propia La Unidad 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

= (6432/6432)*100= 100%

- 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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
		Octubre	Noviembre	Diciembre*	
Inmediata	Correo	308	348	250	906
	Chat	860	1055	450	2365
	Presencial	384	592	200	1176
	Telefónico	801	757	350	1908
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	26	37	14	77
Total		2379	2789	1264	6432

Fuente: Elaboración propia Unidad 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
= 4 / 6

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con su objetivo, La Unidad 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. Para el cuarto trimestre se desarrollaron cuatro jornadas de actualización y capacitación en la sede Bosa el Porvenir, Facultad Medio Ambiente y Recursos Naturales, Facultad Tecnológica y Facultad de Artes, los temas tratados fueron la Resolución 204 de 2021, la figura del Defensor del Ciudadano, el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, Interventoría y Supervisión.

- 📌 **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.
- 📌 **Tarea 2:** Consolidar el Cronograma semestral de participación Ciudadana UD 2023.
- 📌 **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.



Ⓔ **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 = (# de socializaciones efectuadas / # de socializaciones programadas) *100
= (4/4) *100 = 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. Durante el cuarto trimestre de 2023 su función fue socializada en las diferentes Unidades Académico Administrativas, tales como Sede Bosa El Porvenir, Facultad Tecnológica, Facultad de Medio Ambiente y Facultad de Artes.

- Ⓜ **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
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Indicador:

$$\begin{aligned} &\text{Porcentaje de registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha} \\ &= (\# \text{ de PQRS registradas en el Sistema Bogotá te Escucha} / \# \text{ de PQRS recibidas}) * 100 \\ &= (77/77)*100= 100\% \end{aligned}$$

- 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 cuarto trimestre del 2023 se registraron 78 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 47%, seguido de Reclamos con el 17% y en tercer lugar Derecho de Petición de Interés General con el 15%.

Tabla 3: Acciones ciudadanas por tipología.

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	10	19	7	36	47%
Reclamo	3	8	2	13	17%
Solicitud de Acceso a la Información	2	3	3	8	10%
Derecho de Petición de Interés General	6	3	3	12	15%
Queja	1	2	0	3	4%
Consulta	0	1	0	1	1.2%
Solicitud de Copia	1	1	0	2	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	0	0	3	3.8%
Felicitación	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	26	37	14	78	100%

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

Se recibieron y analizaron las 77 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
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Octubre	Noviembre	Diciembre*	Promedio Total
Consulta	30	-	2	-	2
Denuncia por Actos de Corrupción	15	8	-	-	8
Derecho de Petición de Interés General	15	16	15	15	15
Derecho de Petición de Interés particular	15	25	19	22	22
Queja	15	15	5	-	10
Reclamo	15	16	7	12	11
Solicitud de Acceso a la Información	10	11	7	9	9
Copia	10	11	13	-	12
Sugerencia	15	-	-	-	-
Felicitación	15	-	-	-	-
Promedio Total		14	9	14	11

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

En el cuarto trimestre se puede evidenciar que la mayoría de las peticiones fueron atendidas por debajo del promedio y tiempo indicado en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2015, dejando como resultado un tiempo promedio de gestión de 11 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
=114/114 = 100%

- 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La UQRAC, 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 cuarto 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 40 cartas pos-vencimiento o alertas de atención inmediata a peticiones vencidas, logrando un Porcentaje de seguimiento a PQRS vencidas del 100%.

De la misma forma fueron emitidas 74 cartas de pre-vencimiento o alertas preventivas, sobre el total de peticiones activas.

La Unidad de Quejas, Reclamos y 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, la UQRAC 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 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, la UQRAC, adelantó monitoreos a las 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
= 2521/2534 = 99%

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

La UQRAC 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 cuarto trimestre, se contó con una calificación superior a 4.5 otorgada por el 99% 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
= (782/782) *100= 100%

- ① **Tarea 1:** Dar respuesta a requerimientos generados por instancias internas y entes externos.
- ① **Tarea 2:** Gestionar los Planes de Mejoramiento de la Unidad generados en el marco de auditorías internas y externas.
- ① **Tarea 3:** Gestionar el archivo de la dependencia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental.
- ① **Tarea 4:** Realizar la gestión y supervisión de los procesos contractuales de CPS de la dependencia.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad 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

La Unidad de QRAC cuenta con un equipo de 10 personas, 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 Programa a los Contratos de Prestación de Servicios.

- ② **META ESTRATÉGICA 39:** Actualizar, simplificar y flexibilizar anualmente la operación de los procesos institucionales en el cumplimiento de las funciones universitarias.

- 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 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
= (5/5)*100 = 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

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

La Unidad 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023, se adelantó la actualización del PT 001 Protocolo de Atención al ciudadano, de los procedimientos PR 005 Asistencia a ferias y eventos y, PR 004 Seguimiento a Peticiones; así mismo se eliminaron los indicadores SC 182 Actualización de la información en el portal web institucional y SC 184 Apertura de canales de Información.

- ④ **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.

⑤ 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.

- ④ **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
= 35/38= 92.14%

- ④ **Tarea 1:** Hacer el seguimiento general de la matriz de cumplimiento normativo 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la Información
- ④ **Tarea 2:** Solicitar a las Unidades Académico - Administrativas la actualización y publicación de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- ① **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 Unidad 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.

- ② **Lineamiento de Acción 2.7** Formalización de las formas, medios y modos para la comunicación institucional, de tal manera que la información fluya eficientemente.
- ③ **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

$$= 3+3+1+1+1 = 9$$

- ① **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.
- ② **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 Unidad de QRAC elaboró un total de nueve (9) informes durante el cuarto trimestre de 2023:

- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre de 2023, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.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.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- Un (1) Informe Semestral del Defensor del Ciudadano publicado en la página web del AQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.
- Un (1) Informe de Gestión Anual de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención Ciudadano publicado en la página web del AQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.
- Un (1) Informe de Gestión Trimestral de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención Ciudadano publicado en la página web del AQRAC, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.