

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

<b>Consecutivo No.</b>	003	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día</b>	22	<b>Mes</b>	01	<b>Año</b>	2021
------------------------	-----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCION AL CIUDADANO, SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020.**

<b>Proceso/Dependencia</b>	Servicio al Ciudadano/Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	<b>Líder:</b>	Secretario General
		<b>Responsable:</b>	Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
<b>Objetivo:</b>	Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.		
<b>Alcance:</b>	El presente análisis se realiza para la verificación al cumplimiento de la normatividad en general asociada a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, para el segundo semestre de la vigencia 2020, teniendo como base los Informes de gestión correspondiente al tercer y cuarto trimestre elaborados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.		
<b>Criterios:</b>	<p>Para el desarrollo del seguimiento se tiene como marco de referencia la siguiente normatividad:</p> <p><b><u>Normatividad externa:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Constitución Política de Colombia.</b> Artículos 83, 84 y 209.</li> <li>• <b>Ley 190 de 1995.</b> "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".</li> <li>• <b>Ley 489 de 1998.</b> "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".</li> <li>• <b>Ley 1474 del 12 julio 2011.</b> "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</li> <li>• <b>Ley 1712 de 2014.</b> "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".</li> </ul>		

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 1755 de 2015.</b> <i>“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.”</i></li> <li>• <b>Decreto 2150 de 1995.</b> <i>“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</i></li> <li>• <b>Decreto 2232 de 1995.</b> <i>“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”.</i></li> <li>• <b>Decreto 1151 de 2008.</b> <i>“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.”</i></li> <li>• <b>Decreto Legislativo No.491 del 28 de marzo de 2020.</b> <i>“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”</i></li> <li>• <b>Decreto Distrital No.371 de 2010.</b> <i>“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.”</i></li> <li>• <b>Directiva Distrital 008 de 2001.</b> <i>“Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”.</i></li> <li>• <b>Directiva Distrital 02 de 2005.</b> <i>“Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”</i></li> </ul> <p><b><u>Normatividad interna:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdo No.011 de 1995, Consejo Superior Universitario.</b> <i>“Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.</i></li> <li>• <b>Acuerdo No.005 de 2002, Consejo Superior Universitario.</b> <i>“Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones”.</i></li> <li>• <b>Resolución de Rectoría No.551 del 17 de septiembre del 2012.</b> <i>“Por la cual se expide el reglamento interno de tramites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.</i></li> <li>• <b>Resolución de Rectoría No.163 de 2019.</b> <i>“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</i></li> </ul>
--	--

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

	<p><i>Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Convenio Interadministrativo 4220000-511-2019.</b> <i>Celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente a los puntos Red CADE administrados a través de la Secretaría de servicio a la Ciudadanía.</i></li> </ul>
--	--

## 1. Resultados

Para la vigencia 2020, el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de la Universidad aprobó el Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, el cual incluye un informe de seguimiento a la atención al ciudadano por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el segundo semestre vigencia 2020.

La oficina de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, creada mediante el Acuerdo 011 de 1995, modificada por el Acuerdo N° 005 de 2002, se encarga de recibir, radicar, tramitar las acciones ciudadanas en general, que se formulen en el ejercicio del control social y relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad.

Así mismo, a través de esta oficina se tramitan todos los requerimientos de la comunidad Universitaria y la Ciudadanía en general conforme al Artículo 32 de Resolución de Rectoría 551 del 17 de septiembre de 2012.

La Oficina Asesora de Control Interno, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 76 Ley 1474 del 12 julio 2011 y en la Resolución de Rectoría 551 del 17 de septiembre de 2012, evalúa el cumplimiento en la Atención al Ciudadano, teniendo como soporte los informes de gestión elaborados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

El presente informe expone la Gestión realizada durante el Segundo semestre de la vigencia 2020 y comprende la verificación y el seguimiento al número de solicitudes recibidas mediante los diferentes canales que dispone la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, así mismo como la participación en los diferentes eventos como Ferias escolares y universitarias en las que se hizo presencia y se brinda información a la ciudadanía sobre sus programas y servicios educativos y los canales por los cuales se presta atención a la ciudadanía en el momento de elevar una queja o sugerencia a la Universidad.

La OQRAC cuenta con cuatro (4) Puntos de Atención Institucionales: Sede Administrativa/Facultad Ingeniería, Sede Bosa Porvenir, Facultad Ciencias y Educación y Facultad Tecnológica, en los cuales, durante el tercer trimestre no se brindó atención presencial

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-001-FR-004	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

en ninguno de los puntos anteriormente mencionados teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo por COVID - 19,

En los dos (2) Puntos de Atención: Súper CADE CAD y Súper CADE Suba, se prestó atención presencial a partir de septiembre 2020 en horario de lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 m, de acuerdo al horario permitido por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Durante el tercer trimestre se brindó atención de manera permanente a través del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 10:00 am a 6:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y líneas telefónicas en la extensión 1421 y 1420 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Los puntos de atención de la Red CADE se establecen en el marco del convenio interadministrativo No. 4220000- 511-2019 celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios, trámites y demás temas de interés general que ofrece la Universidad de manera oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía capitalina que acude regularmente a los puntos Red CADE.

Se cuenta con distintos canales para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas o reclamos a la Universidad como son:

1. Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) <https://bogota.gov.co/sdqs/>
2. Chat para Atención a la Ciudadanía, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/canales-de-atencion>
3. Participación en Ferias de servicios, como los son universitarias, SúperCADE Móvil, visitas a las facultades.
4. Punto de Atención en las Facultades Tecnológica, Bosa porvenir, Ciencias y Educación y sede Administrativa

La Oficina Asesora de Control Interno evidenció los requerimientos realizados por las unidades académicas y administrativas de la Universidad al sistema SDQS, como lo muestra el siguiente cuadro:

Soportes realizados a la Institución Segundo Semestre de la vigencia 2020								
Canal de Soporte	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II semestre	% de participación
Telefónico	4	8	6	5	3	2	28	33.33%
E-mail	8	9	9	12	15	3	56	66.67%
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>100.00%</b>

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC

De acuerdo al cuadro anterior producto de los informes de gestión, en el II semestre de la vigencia 2020 se brindó soporte a ochenta y cuatro (84) usuarios internos de la Universidad, solicitudes realizadas de forma telefónica y vía e - mail, las cuales se respondieron inmediatamente y siendo el soporte más utilizado por los funcionarios de la Universidad, el canal E-mail con un porcentaje de participación del 66.67%.

A continuación, se evidencia las peticiones realizadas al *Sistema de Bogotá te escucha- SDQS* en el segundo semestre del 2020, recibiendo un total de **671 solicitudes**. En el informe de gestión se identifican las siguientes tipologías con su estadística mensual del semestre, así:

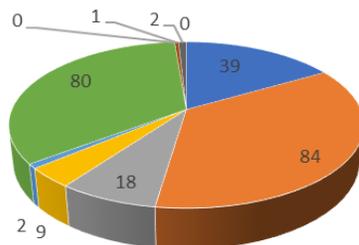
Acciones Ciudadanas por Tipología Segundo Semestre Vigencia 2020								
Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total semestre	% de participación
Solicitud de Acceso a la información	39	8	15	18	7	11	98	14,61%
Derecho de petición de interés particular	84	50	42	30	22	30	258	38,45%
Reclamo	18	15	16	28	11	18	106	15,80%
Queja	9	11	11	1	4	3	39	5,81%
Consulta	2	4	0	0	8	1	15	2,24%
Derecho de petición de interés general	80	7	33	4	7	3	134	19,97%
Denuncia por actos de Corrupción	0	1	3	3	1	1	9	1,34%
Solicitud de copia	1	1	2	1	0	0	5	0,75%
Sugerencia	2	0	0	0	0	0	2	0,30%
Felicitación	0	2	2	0	1	0	5	0,75%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>99</b>	<b>124</b>	<b>85</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>671</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC

La tipología *Derecho de petición de interés particular*, corresponde a la principal solicitud de los ciudadanos con un 38.45% en el segundo semestre de la vigencia 2020.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

### Acciones Ciudadanas por Tipología Segundo Semestre 2020 Bogotá te escucha-SDQS



- Solicitud de Acceso a la información
- Queja
- Denuncia por actos de Corrupción
- Felicitación
- Derecho de petición de interés particular
- Consulta
- Solicitud de copia
- Redamo
- Sugerencia
- Derecho de petición de interés general

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC – OACI

Tiempo Promedio de Respuestas a las Acciones Ciudadanas Segundo Semestre Vigencia 2020								
Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Total
Consulta	35	16	13.6	18.9	31.3	16.7	-	19.3
Denuncia por actos de Corrupción	30	18.4	25.3	20.4	6.5	21.7	19.4	18.62
Derecho de petición de interés general	30	23.9	20.1	19.6	23.8	22.9	25.6	22.65
derecho de petición de interés particular	30	24	23.7	28.2	21.2	30.6	21.4	24.85
Queja	30	15.4	16.2	20	30.1	33.8	26	23.58
Reclamo	30	13.5	18.1	16.5	17.3	25.9	22.4	18.95
Solicitud de acceso a la información	20	9.3	18	17.2	15.2	19.5	8.8	14.67
Copia	20	16.3	17.5	-	-	-	-	16.9
Sugerencia	30	9	2	-	-	-	-	5.5
Felicitación	30	-	-	-	18	-	12	15
<b>Promedio tipología cantidad x días</b>		16.2	17.17	20.11	20.43	24.44	16.17	18

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC – OACI

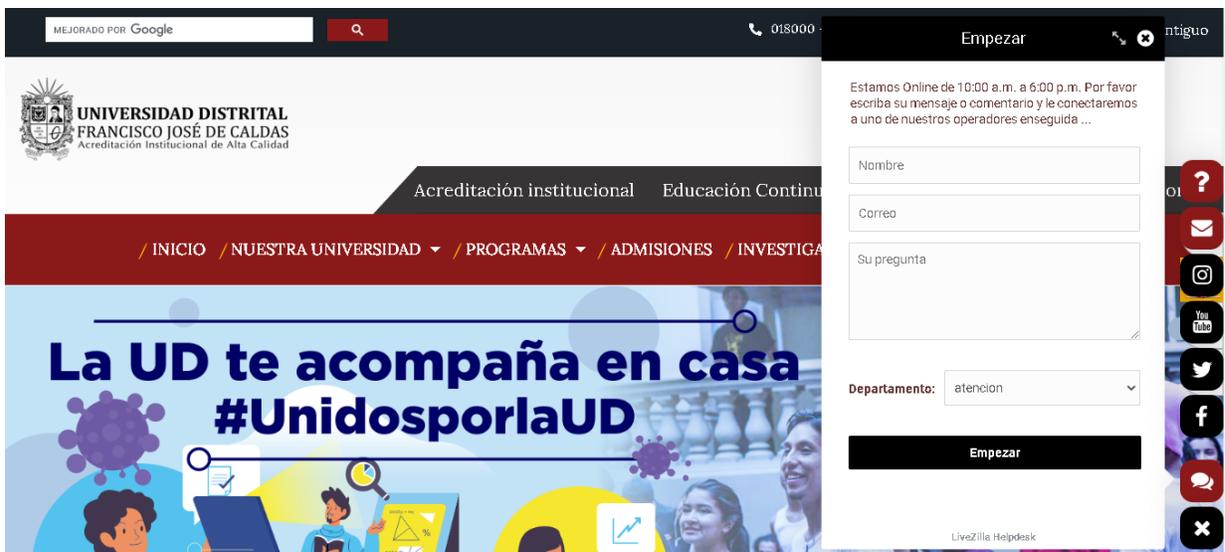
	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Los tiempos promedio de respuesta durante el Segundo semestre se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por Decreto 491 de 2020, como se evidencia en la Tabla anterior. Ninguna de las tipologías en los meses del semestre en cuestión sobrepasó los términos para resolver peticiones, siendo el promedio de gestión de acciones ciudadanas durante el periodo evaluado de diez y ocho (18) días; sin embargo, los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020, superaron ese promedio de tiempo de respuesta.

Debido a lo anterior, la OQRAC desarrolló el generar informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes y aplicar mecanismos de control a las Unidades Académico - Administrativas, con el fin de cumplir los atributos y términos de ley 1755 de 2015. Además, con el fin de realizar un seguimiento puntual a la totalidad de las acciones ciudadanas activas mensualmente, se propuso realizar un informe de estado de situación de peticiones con corte al 20 de cada mes; de esta forma se realiza un diagnóstico general del estado de cada acción ciudadana en cuanto a cumplimiento de términos de ley, dependencia competente y calidad de respuestas brindadas. Una vez obtenido este reporte se procede a realizar el seguimiento vía telefónica, correo electrónico, presencial o a través de cartas pre y post, requiriendo a las dependencias asignadas a responder de acuerdo a los atributos de servicio al ciudadano y términos de Ley.

## **2. Chat para Atención a la Ciudadanía:**

Debido al aislamiento preventivo a causa del Coronavirus, el horario de atención en este canal virtual se amplió, antes era de 10 am a 2 pm y pasó ser de a 10 a.m. a 6 p.m. Para lograr el acceso se debe ingresar a la página Web Institucional de la Universidad y, posteriormente buscar el ícono que se encuentra ubicado al costado inferior derecho.



Fuente: <https://www.udistrital.edu.co/inicio>

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

A través del Chat Institucional, para el segundo semestre de 2020, se registraron **8.201 peticiones**, distribuidas así:

Chat	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	1196	1919	2103	1079	1025	879
	<b>TOTAL: 5218</b>			<b>TOTAL: 2983</b>		
	<b>TOTAL: 8.201</b>					

Fuente: Equipo OACI, a partir de los Informes III y IV Trimestrales de Gestión 2020 de la OQRAC.

En efecto, debido a la medida de aislamiento preventivo y teniendo en cuenta que no se aplicó la atención presencial, las peticiones realizadas a través del Chat Institucional durante el segundo trimestre aumentaron en un porcentaje del 75.50% frente a las reportadas en el Informe del primer semestre, las cuales fueron del orden de 4.673.

### **3. Participación en Ferias Universitarias y de Servicios:**

A partir de los *Informes de Gestión del Tercer y Cuarto trimestre 2020 de la OQRAC*, la Oficina Asesora de Control Interno evidenció que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como dependencia encargada de la atención e información a la ciudadanía, hace presencia en nombre de la Universidad Distrital, en los Colegios Distritales y ferias, en entidades a donde es invitada estableciendo contacto con estudiantes de educación media, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de admisiones, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

#### **3.1 Ferias Universitarias:**

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, la OQRAC participó en trece (13) charlas en colegios, de las quince (15) a las cuales fue invitada, estas charlas se desarrollaron en agendamiento programado con las Instituciones de Educación Media a través de la plataforma Google Meet, toda vez que la necesidad de desarrollar las actividades educativas bajo la modalidad virtual por la Emergencia Sanitaria por Covid - 19 en el país y sus respectivas medidas de aislamiento y distanciamiento social, forzó a desarrollar estos espacios de información y promoción de la oferta académica institucional utilizando las Tics y la virtualidad.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

*Ferias universitarias.*

N°	Fechas	Dirección	Colegio	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	Miércoles 15 de julio	Google Meet	Charla Virtual - Centro Educativo la Paz	No	..
4	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	499
5	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
6	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
7	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
8	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
9	Jueves 20 de agosto	Google Meet	Colegio Las Margaritas IED	Si	
10	Miércoles 9 de septiembre	Google Meet	Instituto el Ingenioso Hidalgo	Si	
11	Jueves 3 de septiembre	Zoom	I.E. Colegio de San Simón	Si	3000
12	viernes 28 de agosto	Google Meet	Liceo Católico Héroes	Si	70
13	viernes 11 de septiembre	Google Meet	Militar IMAP	Si	84
14	viernes 4 de septiembre	Google Meet	Colegio el Carmen Teresiano	Si	95
15	viernes 4 de septiembre	Google Meet	Colegio el Carmen Teresiano	Si	72
16	Viernes 25 de septiembre	Google Meet	I.E Manuela Beltrán - San Martín Meta	No	..
17	Miércoles 30 de septiembre	Google Meet	Mira valle IED	Si	51
<b>Total</b>					<b>3966</b>

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2020, la OQRAC participó en doce (12) charlas en colegios, de las dieciocho (18) charlas a las cuales fue invitada, estas charlas se desarrollaron en agendamiento concertado con las Instituciones de Educación Media y Secretaria de Educación de Soacha y Funza a través de las plataformas Google Meet y Zoom, al continuar el desarrollo las actividades educativas bajo la modalidad virtual por la Emergencia Sanitaria por Covid – 19.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

**Ferias universitarias.**

Nº	Fechas	Dirección	Colegio	Asistencia	Ciudadanos Participantes
1	13/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	85
2	14/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	227
3	15/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	120
4	16/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Soacha	Si	66
5	15/10/2020	Google Meet	I.E.D Pablo Neruda	Si	35
7	20/10/2020	Google Meet	Secretaria de Educación Funza	Si	74
8	28/10/2020	Google Meet	Colegio Arborizadora Baja IED	Si	37
9	30/10/2020	Google Meet	Institución Educativa Distrital San José Suroriental	Si	81
10	05/11/2020	Google Meet	Colegio Sorrento I.E.D	Si	42
11	05/11/2020	Google Meet	Colegio Sorrento I.E.D	Si	55
12	05/11/2020	Zoom	Feria Universitaria para estudiantes sordos de Instituciones Distritales	Si	85
<b>Total</b>					<b>907</b>

Fuente: Informes de Gestión Tercer y Cuarto trimestre 2020 OQRAC

### 3.2 Ferias de Servicios:

Las Ferias de servicios en el SuperCADE Móvil son una propuesta liderada por la Alcaldía Mayor con el objeto de acercar la administración pública a la ciudadanía a través de visitas en los diferentes puntos de concentración de las localidades del Distrito Capital. Este programa reúne a entidades distritales, nacionales y privadas, donde se divulgan los servicios de educación que ofrece la Universidad y demás inquietudes generales de la ciudadanía con respecto a la Educación Superior. Sin embargo, dicha presencia no fue posible efectuarla durante todo el segundo semestre del 2020, ya que las medidas de aislamiento preventivo por Covid - 19, decretadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. imposibilitaron esta labor, tal y como se venía desarrollando en vigencias anteriores y estructurada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### 4. Informes Generados:

Indica la OQRAC en sus *Informes de Gestión del Tercer y Cuarto trimestre 2020* que, se presentaron seis (06) informes con corte a 20 de cada mes en el segundo semestre, los cuales fueron puestos en conocimiento del área jurídica de la Oficina para su respectivo seguimiento, dejando un indicador de cumplimiento al término de la vigencia 2020 del 100%. En concordancia con lo anterior, en los Informes Trimestral de Gestión III y IV se indica que se han realizado todos los informes requeridos, así:

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

**4.1. Informes de Gestión para el periodo julio - diciembre vigencia 2020:** publicados directamente en la página web de la OQRAC: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> o directamente en los enlaces:

- Julio: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/793915a3-8d5c-4acd-b23b-d1e427feb223>
- Agosto: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/e3001606-3505-4576-9090-7f4026b841ac>
- Septiembre: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/e3bc6269-bd54-4530-8849-5da212093873>
- Octubre: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b133f844-6fff-4f41-b632-8a882bb456f8>
- Noviembre: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/908b3435-0872-441b-8d96-d12787e92d0e>
- Diciembre: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/f4e3c8fd-61fc-4fee-a9e6-32175f6509e5>

**4.2. Informes de Gestión del III y IV trimestre vigencia 2020:** Publicados directamente en la página web de la OQRAC: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> o directamente en los enlaces:

- Trimestre III  
2020: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/f2b08312-bebd-4324-98be-363dfee201c5>
- Trimestre IV  
2020: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/0248f8ba-0b26-4af9-93b8-91f387b7bba6>

Verificada la información se evidenció con respecto a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano - OQRAC, que para el Segundo Semestre de la vigencia 2020 se cumplió con la atención de acuerdo con las normas legales vigentes; sin embargo, en algunas tablas contenidas en los informes como la de “*Soportes realizados a la Institución Segundo Semestre de la vigencia 2020*” y la de “*Tiempo Promedio de Respuestas a las Acciones Ciudadanas Segundo Semestre Vigencia 2020*”, se observaron inconsistencias en cifras y porcentajes.

## 5. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### Conclusiones

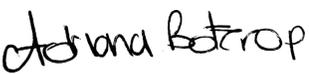
- De acuerdo a la revisión de los registros y soportes y tal como lo describe la OQRAC en sus informes generados durante el periodo evaluado, se puede extraer que durante el segundo semestre se dieron resultados favorables en lo que al cumplimiento de términos se refiere (Decreto 491/2020), ya que en promedio ninguna tipología sobrepasó los términos de respuesta; sin embargo, el tiempo promedio para la gestión de peticiones ha venido subiendo.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Según información reportada por la OQRAC, se ejecutó la actualización de contenido del *Protocolo de Atención al Ciudadano* y el cual está en proceso de revisión, esperando su implementación, socialización y publicación en la vigencia 2021.
- Se pudo evidenciar la ejecución de las actividades programadas para minimizar las brechas encontradas con la aplicación de las matrices de autodiagnóstico de las políticas de MIPG en lo que refiere a Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital, Transparencia y Acceso a la Información, Servicio a la Ciudadanía; avanzando en su cumplimiento en la gran mayoría, correspondiente al 59%, sugiriendo el trabajo articulado con los planes de acción pertinentes, para alcanzar la meta y poder cerrar las brechas de la Universidad, en lo que a la OQRAC le compete, con las políticas públicas articuladas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### Sugerencia

- Se sugiere ampliar el horario de atención para el chat virtual de acuerdo al funcionamiento de la Oficina y a la situación de emergencia sanitaria que vive el país por la pandemia del COVID - 19, y crear en la página principal de inicio de la Universidad, el link que permita acceder al mismo de forma más rápida.

Representante Alta Dirección	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Auditor Responsable
	 Nohora Adriana Botero Pinilla	 Jorge E. Guzmán González