

**INFORME MENSUAL OFICINA DE  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO -  
DEFENSOR DEL CIUDADANO.**

**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO – RECTORÍA  
SECRETARÍA GENERAL – OFICINA ASESORA DE  
CONTROL INTERNO – OFICINA ASESORA DE  
ASUNTOS DISCIPLINARIOS.**

**MARZO 2023**

## **En cumplimiento de la normatividad:**

- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.
- Ley 1474 de 2011, “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”
- Decreto 371 de 2010, “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”.
- Decreto 491 de 2020, “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...”
- 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”.

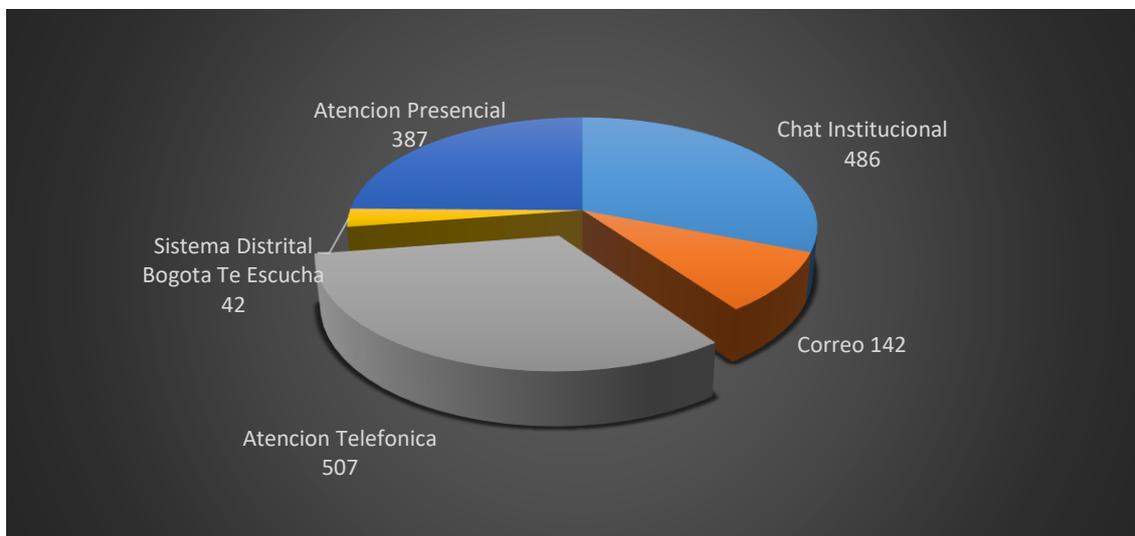
## **Dependencia:**

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano  
Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres  
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Oficina de Quejas,  
Reclamos y Atención al ciudadano

## 1. ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS

En el mes de marzo de 2023 se recibieron 1.564 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera:



## 2. REPORTE CANALES DE ATENCION

### Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

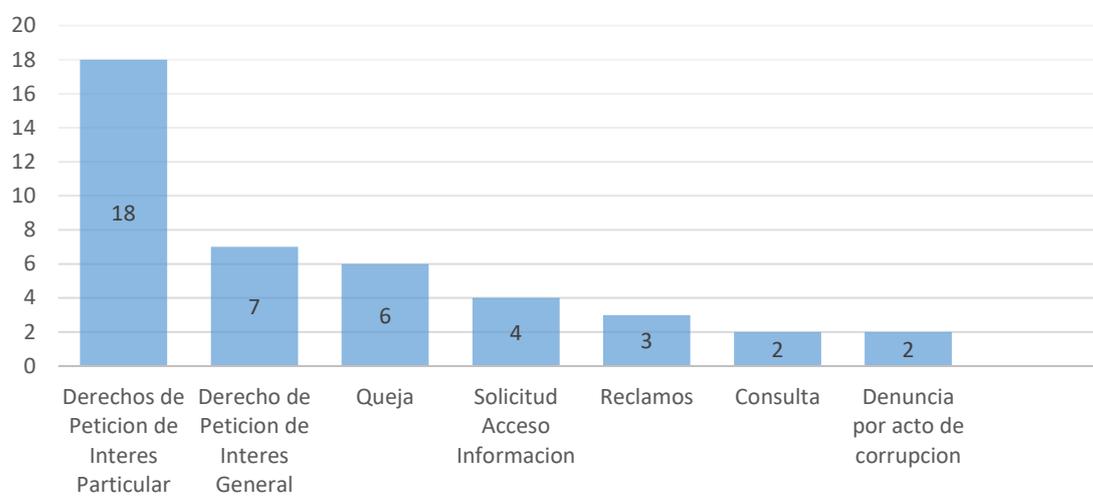
Se registraron y recibieron 42 acciones ciudadanas a través de los siguientes canales.

<b>CANALES</b>	<b>REQUERIMIENTOS</b>
Email	10
Web	27
Escrito	4
Buzón	1

Los tipos de acciones ciudadanas recibidas a través del sistema distrital corresponden a la siguiente modalidad, con su respectivo nivel de incidencia

<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>INCIDENCIA</b>
Derechos de petición de interés particular	18	43%
Derechos de petición de interés general	7	16%
Queja	6	14%
Solicitud acceso información	4	9%
Reclamos	3	7%
Consulta	2	5%
Denuncia por acto de corrupción	2	5%

## TIPO DE PETICIONES SISTEMA DISTRITAL BOGOTA TE ESCUCHA



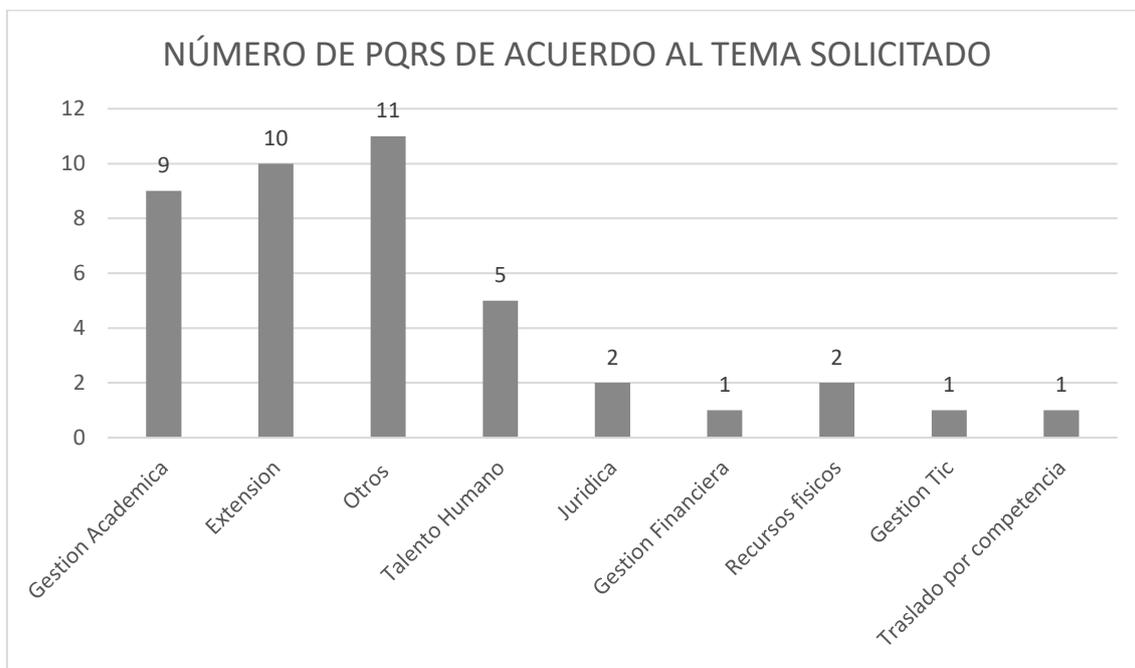
Los usuarios que utilizaron el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” durante el mes de acuerdo al tipo de solicitante, fueron:

1. Tipo de Persona / Peticionario
  - ✓ Persona Natural – 30
  - ✓ Persona Jurídica - 3
  - ✓ No respuesta - 9
  
2. Tipo de Solicitante
  - ✓ A nombre propio – 35
  - ✓ En representación de – 1
  - ✓ Acción Colectiva sin persona jurídica – 1
  - ✓ No respuesta - 5
  
3. Tipo de Usuario
  - ✓ Anónimo - 9
  - ✓ Funcionario – 15
  - ✓ Peticionario Identificado – 18

Los temas y servicios solicitados durante el mes de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
1	Gestión Académica	9	21%
2	Extensión y Proyección Social	10	24%
3	Otros (Temas Varios)	11	26%
4	Talento Humano	5	12%

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
5	Gestión Jurídica	2	5%
6	Gestión Financiera	1	2%
7	Recursos Físicos	2	5%
8	Gestión TIC	1	2%
9	Traslado por Competencia	1	2%



El tema de mayores solicitudes e incidencia en el mes fue servicio a la ciudadanía con 11 requerimientos atendidos representando el 26% con respecto al total de requerimientos.

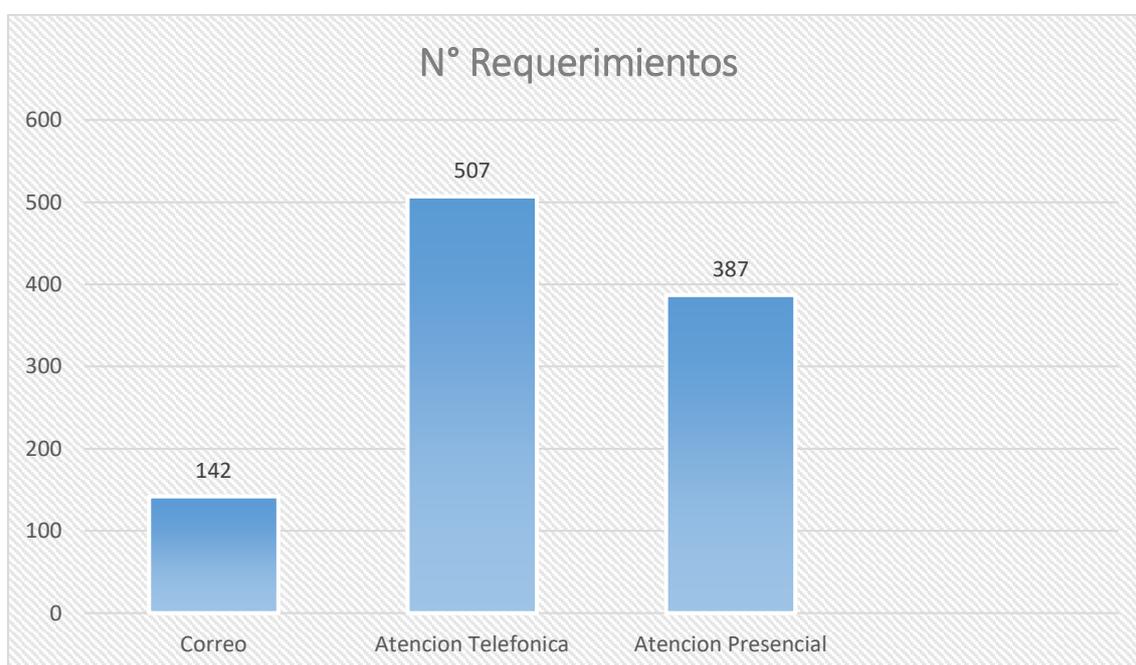
En cuanto al tiempo de gestión en rango de días de acuerdo el tipo de petición, la atención de los requerimientos en el mes fue así

No	TIPO DE PETICION	Gestión en rango de días	No Requerimientos
1	Derecho de petición de interés particular	0 a 3 días	13
		4 a 5 días	2
		6 a 10 días	3
2	Derecho de petición de interés general	0 a 3 días	7
3	Consulta	6 a 10 días	1
		0 a 3 días	1
4	Reclamos	0 a 3 días	3
5	Queja	0 a 3 días	4
		6 a 10 días	2
6	Solicitud acceso información	0 a 3 días	2
		6 a 10 días	2
7	Denuncia por acto de corrupción	11 a 15 días	2

### Gestión de Acciones Ciudadanas en el Periodo

N° Peticiones	Gestionados	Pendiente
42	41	1

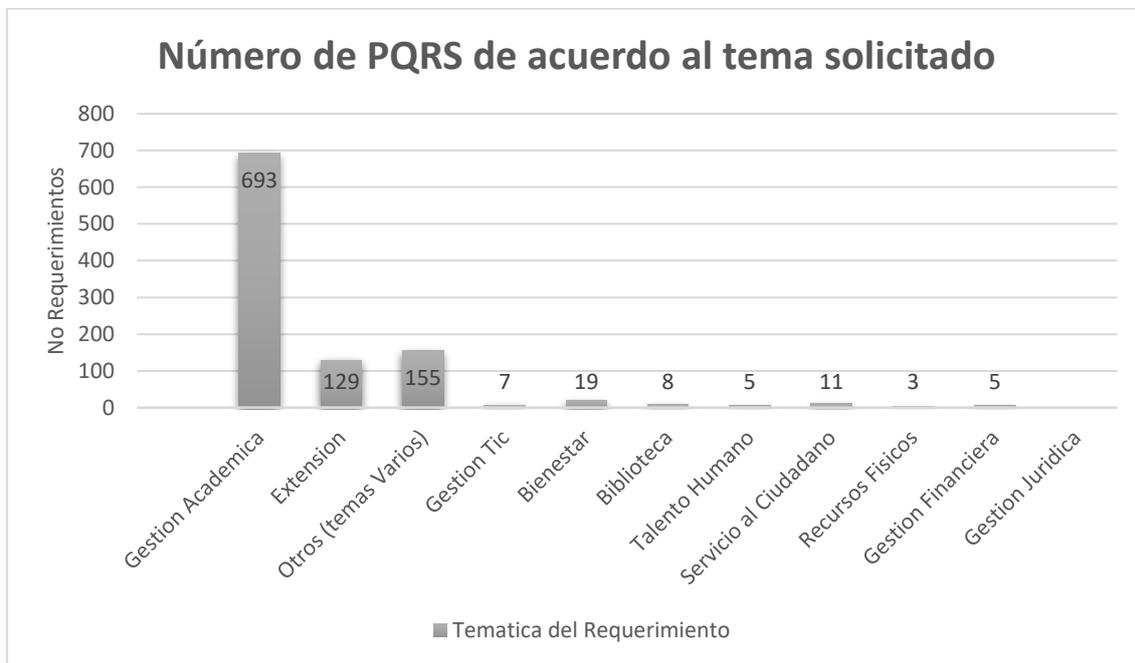
### Atención Telefónica - Correo Electrónico - Atención Presencial



Los temas y servicios solicitados durante el mes a través de los canales de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

No	Temática	No Requerimientos	% Incidencia
1	Gestión Académica	693	67%
2	Extensión y Proyección Social	129	12%
3	Otros (Temas Varios)	155	15%
4	Gestión Tic	7	0,7%
5	Bienestar	19	2%
6	Biblioteca	8	0,8%
7	Talento Humano	5	0,5%
8	Servicio al ciudadano	11	1%
9	Recursos Físicos	3	0,3%
10	Gestión Financiera	5	0,5%
	Gestión Jurídica	1	0,09%

La temática de mayor relevancia e incidencia fue la de gestión académica, el tema más requerido fue la información sobre los procesos de inscripción para el periodo 2023-3.



Los usuarios atendidos a través de atención telefónica, correo y atención presencial, durante el mes, se relacionan a continuación con la clasificación de acuerdo al tipo de solicitante.

No	Usuarios	Cantidad
1	Ciudadanos	806
2	Estudiante	190
3	Egresados	18
4	Docentes	3
5	Administrativo / Contratista	2
6	Pensionado	2
6	Empresa Privada	15

De acuerdo al reporte entregado sobre el registro de atención presencial se atendieron 387 solicitudes en los diferentes puntos de atención que se relacionan a continuación.

No	Sede	No de Atenciones
1	Sede Facultad de Artes ASAB	116
2	Sede Bosa Porvenir	136
3	Sede Facultad Tecnológica	93
4	Sede Macarena A	3
5	Sede Facultad del Medio Ambiente	38

6	Sede Aduanilla de Paiba	1
---	-------------------------	---

### **Participación por localidad y estrato**

De los servicios prestados a través de la atención telefónica y presencial se obtuvo la información del estrato y la localidad a la que pertenecían los ciudadanos que realizaron los requerimientos.

<b>Localidad del Ciudadano</b>	<b>Acciones Ciudadanas Atendidas</b>
Antonio Nariño	7
Barrios Unidos	6
Bosa	189
Candelaria	7
Chapinero	16
Ciudad Bolívar	124
Engativá	58
Fontibón	19
Kennedy	107
Mártires	5
Puente Aranda	16
Rafael Uribe	29
San Cristóbal	32
Santa Fe	15
Suba	61
Sumapaz	7
Teusaquillo	16
Tunjuelito	16
Usaquén	18
Usme	33
Fuera de Bogotá	107
No registro información	6

<b>Estrato del Ciudadano</b>	<b>Acciones Ciudadanas Atendidas</b>
Estrato 1	140
Estrato 2	443
Estrato 3	234
Estrato 4	34
Estrato 5	8
No Registro Información	35