

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME TRIMESTRAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero a Marzo 2024

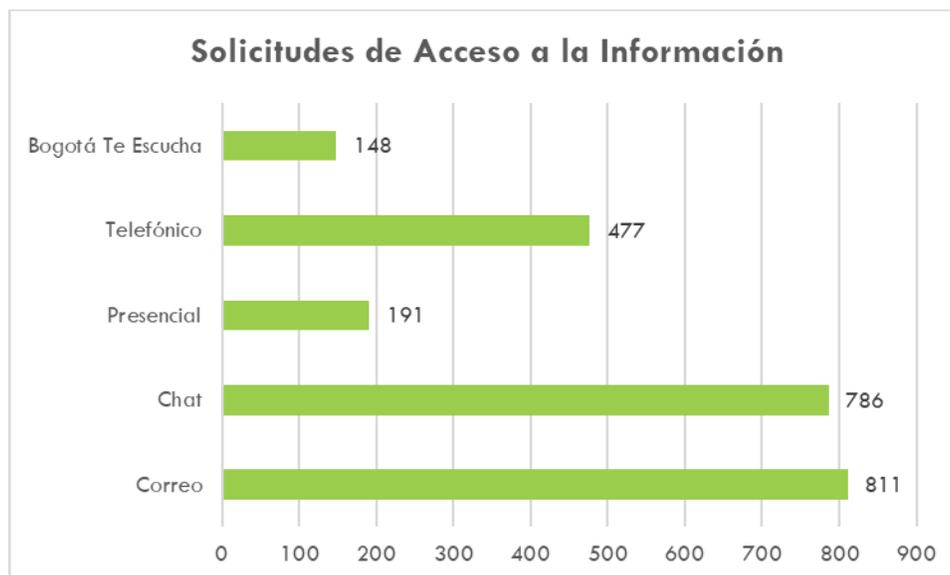
Leonel Gustavo Cáceres Cáceres - Líder

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

En el primer trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 2413 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera.

Solicitudes de Acceso a la Información		
Atención	Canal	Mes
Inmediata	Correo	811
	Chat	786
	Presencial	191
	Telefónico	477
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	148
Total		2413

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



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

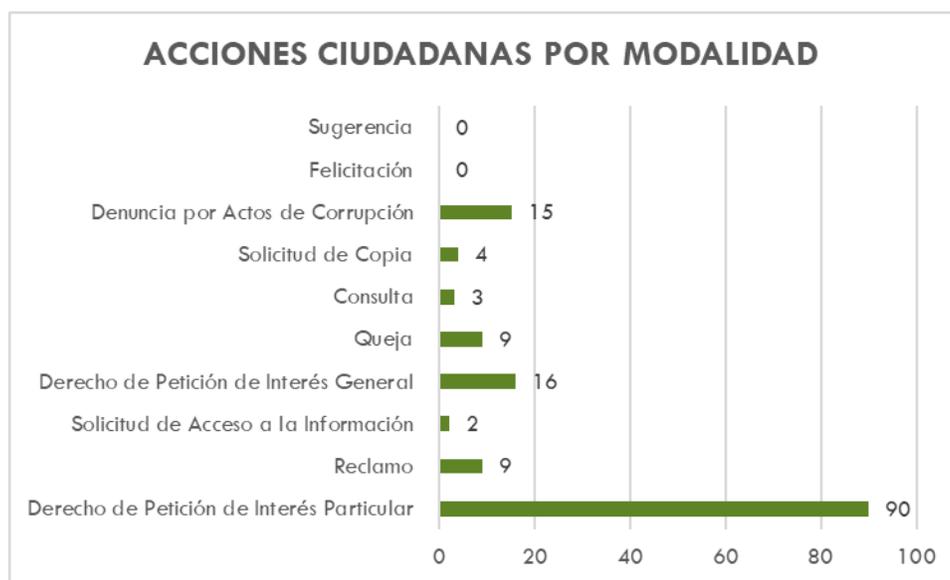
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el correo electrónico (33%), seguido del Chat institucional con (32%) y en tercer lugar el canal telefónico (19%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el primer trimestre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 50.6%, Reclamo: 2.6%, Solicitud de Acceso a la Información 0%, Derecho de Petición de Interés General: 9.3%, Queja: 12%, Consulta: 4%, solicitud de copia: 2.6%, denuncia por actos de corrupción: 18.6%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	90	61%
Reclamo	9	6%
Solicitud de Acceso a la Información	2	1%
Derecho de Petición de Interés General	16	11%
Queja	9	6%
Consulta	3	2%
Solicitud de Copia	4	3%
Denuncia por Actos de Corrupción	15	10%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	148	100%

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



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

3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el mes de marzo son: posibles actos de corrupción, gestión académica, extensión y proyección social.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el primer trimestre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y un (61) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oportuna	5	22	34	61
Extemporánea	1	5	0	6
Total Gestionadas	6	27	34	67

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

ENERO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero, se gestionaron oportunamente cinco (5) acciones ciudadanas, y se realizaron seis (6) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que, el 83.3% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, quince (15) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, quedaron pendientes por responder para el mes de febrero de 2024.

FEBRERO

En el mes de febrero se realizó la gestión oportuna de veintidós (22) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de veintisiete (27) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de veintisiete (27) peticiones, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de febrero de: 15/27 equivalente al 55.5%.

MARZO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo, se gestionaron oportunamente treinta y cuatro (34) y se realizaron treinta y cuatro (34) cierres definitivos de peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas oportunamente.

DEPENDENCIA	MARZO	FEBRERO	ENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Unidad Biblioteca			1	1	1.49%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			2	2	2.98%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	14		15	22.3%
Decanatura Facultad Tecnológica	1			1	1.49%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1			1	1.49%
Ingeniería Topográfica	1			1	1.49%
Instituto de Lenguas - ILUD	3	2		5	7.46%
Oficina Asesora de Planeación	1			1	1.49%
Oficina de Contratación	3	1		4	5.97%
Oficina de Control Interno	1			1	1.49%
Oficina de Control Interno Disciplinario	15	1		16	23.8%
Oficina de Extensión	4	2		6	8.95%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1			1	1.49%
Vicerrectoría Académica	2	1	3	6	8.96%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		1		1	1.49%
Oficina Asesora Jurídica		1		1	1.49%
Oficina de Talento Humano		1		1	1.49%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		2		2	2.98%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1		1	1.49%
Total General	34	27	6	67	100%

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	0	0	15	15	79%
Pendiente Vencida	0	4	0	4	21%
Total General	0	4	15	19	100%

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

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de marzo de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de seis punto cuarenta y ocho (6.48) días. En relación con el mes anterior disminuyó en dos días y 9 horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			7						7
Decanatura Facultad Tecnológica						10			10
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG			4						4
Ingeniería Topográfica			11						11
Instituto de Lenguas - ILUD		2	4			3			3
Oficina Asesora de Planeación			12						12
Oficina de Contratación			4.5			4			4.2
Oficina de Control Interno		9							9
Oficina de Control Interno Disciplinario			3.2					1.6	2.4
Oficina de Extensión		4	11						7.5
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB			15						15
Vicerrectoría Académica	12		2						7
TOTAL GENERAL	12	5	8.2			5.6		1.6	6.48

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

7. SOLICITUDES POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN E INCIDENCIA DISCIPLINARIA; TRASLADO A LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta el registro de solicitudes o quejas por presuntos actos de corrupción, o conductas con incidencia disciplinaria.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 36 numeral séptimo; así como el Decreto Distrital 293 del 2021, "Artículo 6. Modificar el artículo 18 del Decreto 847 de 2019, el cual quedará así:

"Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces.

Parágrafo. La protección de identidad del denunciante se realizará conforme el protocolo que para el efecto se expida de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 189 de 2020".

FECHA	N° RADICADO	TEMA
06/10/2023	1429022024	Derecho de petición JFRE (Comisión Nacional del Servicio Civil)
20/10/2023	1429942024	Derecho de petición JFRE (Empresa KAIZEN - Inhabilidad)
20/10/2023	1430372024	Derecho de petición JFRE (TESORERIA - Inhabilidad)
30/10/2023	1431852024	Derecho de petición JFRE (VICE ADM/FIN - Sentencias de índole Civil)
20/11/2023	1450952024	Derecho de petición JFRE (VIAJES FUNCIONARIOS)
14/12/2023	1451242024	Derecho de petición JFRE (DENUNCIA A CUERPO COLEGIADO - IRREGULARIDADES EN GENERAL)
20/12/2023	1453132024	Derecho de petición LUIS FELIPE MILLAN (INHABILIDAD CONTRALORIA DOCENTE)
24/11/2023	1453482024	Derecho de petición DENUNCIA FUNCIONARIO ILUD
27/10/2023	1455102024	Derecho de petición REPRESENTANTE EGRESADOS CARLOS RODRIGUEZ (SECRETARIO GENERAL)
07/03/2024	1455592024	Oficio 07 de marzo ASPUD (MATRIPUNTOS - REVISTA CAMBIO)
20/03/2024	1862952024	Oficio Egresado Suplente (Solicitud adición punto Agenda Consejo Superior - Inhabilidad Docente)
20/03/2024	1863192024	Oficio Egresado Suplente (Derecho de petición situaciones administrativas de alta importancia e incidencia institucional)

LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano