



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

Abril a Junio 2024

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres - Líder

Dirigido a:

- Consejo Superior Universitario
- Rectoría
- Secretaría General
- Oficina Asesora de Control Interno
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Ciudadanía en general

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 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”.

Dependencia

Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

*Unidad de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

Elaboración y Acopio de la Información

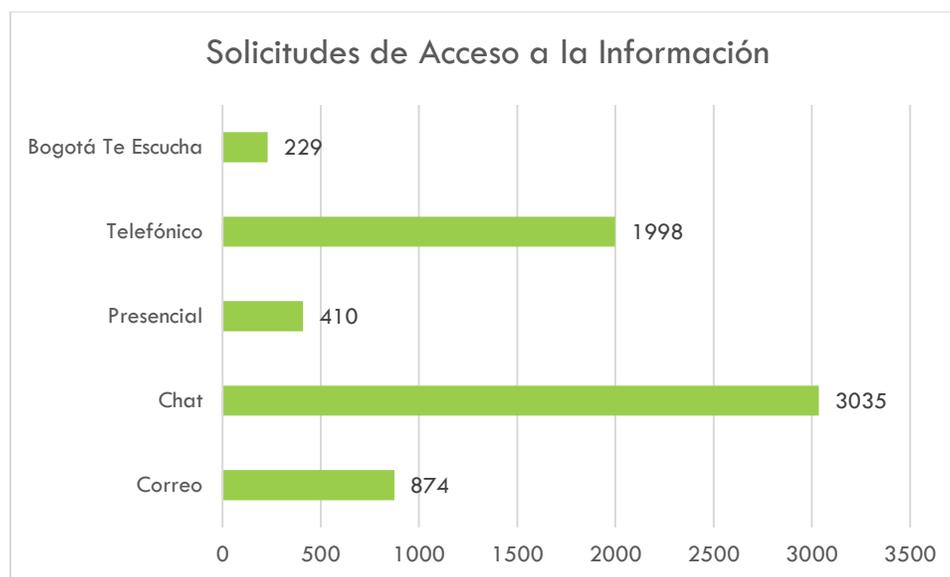
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

En el segundo trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 6550 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 | 874 |
| | Chat | 3035 |
| | Presencial | 410 |
| | Telefónico | 1998 |
| Términos de Ley 1755 de 2015 | Bogotá Te Escucha | 229 |
| Total | | 6550 |

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



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

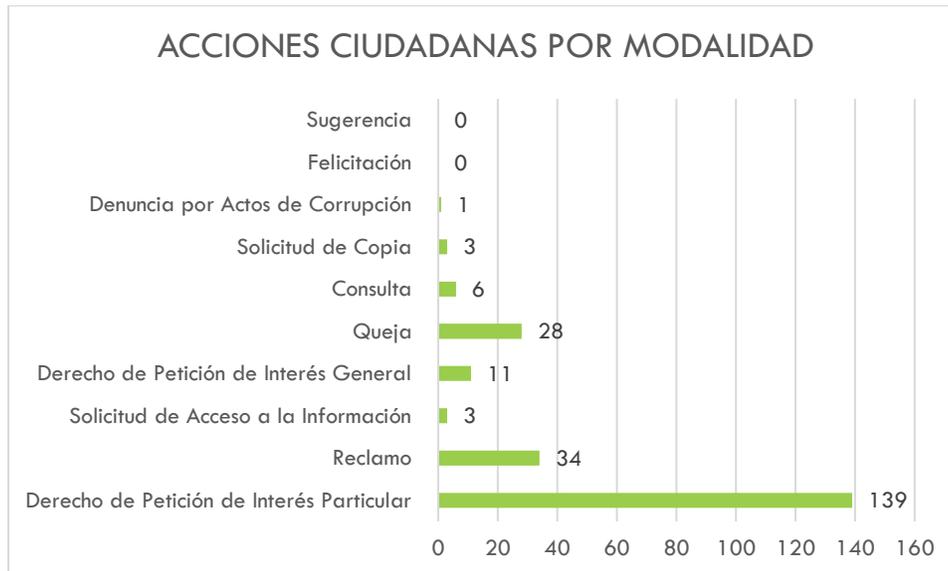
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (46%), seguido por el canal telefónico (31%) y en tercer lugar correo electrónico (13%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el segundo trimestre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 61.8%, Reclamo: 15.1%, Solicitud de Acceso a la Información 1.3%, Derecho de Petición de Interés General: 4.9%, Queja: 12.4%, Consulta: 2.7%, solicitud de copia: 1.3%, denuncia por actos de corrupción: 0.4%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

| Tipología | Total | Porcentaje |
|---|------------|---------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 139 | 61,8% |
| Reclamo | 34 | 15,1% |
| Solicitud de Acceso a la Información | 3 | 1,3% |
| Derecho de Petición de Interés General | 11 | 4,9% |
| Queja | 28 | 12,4% |
| Consulta | 6 | 2,7% |
| Solicitud de Copia | 3 | 1,3% |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 1 | 0,4% |
| Felicitación | 0 | 0,0% |
| Sugerencia | 0 | 0,0% |
| Total | 225 | 100,0% |

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 segundo trimestre son: gestión académica, talento humano y contratación y, extensión y proyección social.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el segundo 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 | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|--------------------------|-------|------|-------|-------|
| Oportuna | 43 | 37 | 35 | 115 |
| Extemporánea | 5 | 6 | 0 | 11 |
| Total Gestionadas | 48 | 43 | 35 | 126 |

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

ABRIL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y ocho (48) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 89.5% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas oportunamente.

MAYO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo, se gestionaron oportunamente treinta y siete (37) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y tres (43) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 86% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente.

JUNIO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio, se gestionaron oportunamente treinta y cinco (35) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y cinco (35) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente.

| DEPENDENCIA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-------|------|-------|-------|------------|
| Academia Luis A. Calvo | | 1 | | 1 | 0% |
| Archivística y Gestión de la Información Digital | | 1 | | 1 | 0% |
| Artes Escénicas | | | 1 | 1 | 0% |
| Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales | | | 1 | 1 | 0% |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | 15 | 3 | 1 | 19 | 9% |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | | 3 | | 3 | 1% |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente | | 2 | | 2 | 1% |
| Decanatura Facultad Tecnológica | 1 | 5 | | 6 | 3% |
| Ingeniería Ambiental | | 1 | | 1 | 0% |
| Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG | 1 | | | 1 | 0% |
| Ingeniería Eléctrica | | | 1 | 1 | 0% |
| Ingeniería Topográfica | 1 | | | 1 | 0% |
| Instituto de Lenguas - ILUD | 5 | 6 | 6 | 17 | 8% |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM | 1 | | | 1 | 0% |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA | | 1 | | 1 | 0% |
| Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual | | 1 | | 1 | 0% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | | | 1 | 0% |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 3 | 2 | 6 | 3% |
| Oficina de Bienestar Universitario | | 2 | | 2 | 1% |
| Oficina de Contratación | 4 | 4 | 3 | 11 | 5% |
| Oficina de Control Interno | 1 | | | 1 | 0% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 16 | 5 | 2 | 23 | 11% |
| Oficina de Docencia | | 1 | | 1 | 0% |
| Oficina de Extensión | 6 | 8 | 9 | 23 | 11% |
| Oficina de Infraestructura | | 6 | 3 | 9 | 4% |
| Oficina de Talento Humano | 1 | | 2 | 3 | 1% |
| Oficina Asesora de Tecnologías e Información | | | 2 | 2 | 1% |
| Oficina Financiera | | 1 | | 1 | 0% |
| Rectoría | | 3 | 5 | 8 | 4% |
| Secretaría General | | 3 | 2 | 5 | 2% |
| Secretaria Académica Facultad de Artes | | | 3 | 3 | 1% |
| Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación | | 1 | 6 | 7 | 3% |
| Secretaría Académica Facultad de Ingeniería | 2 | 5 | | 7 | 3% |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica | | 2 | | 2 | 1% |
| Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil | 1 | 1 | | 2 | 1% |

| | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----|------|
| Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción | 2 | 1 | | 3 | 1% |
| Tecnología en Levantamientos Topográficos | | 1 | | 1 | 0% |
| Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática | | | 1 | 1 | 0% |
| Tesorería General | | 1 | 2 | 3 | 1% |
| Unidad Biblioteca | 1 | 1 | 1 | 3 | 1% |
| Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB | 1 | 1 | 2 | 4 | 2% |
| Unidad de Extensión Facultad Tecnológica | | | 1 | 1 | 0% |
| Vicerrectoría Académica | 6 | 9 | 12 | 27 | 12% |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | | 1 | 1 | 0% |
| Total General | 67 | 83 | 69 | 219 | 100% |

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

| Tipo de Pendiente | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Pendiente en términos | 31 | 40 | 16 | 87 | 88% |
| Pendiente Vencida | 7 | 5 | 0 | 12 | 12% |
| Total General | 38 | 45 | 16 | 99 | 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 segundo trimestre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de 7.63 días.

ABRIL

| 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 |
|---|----------|--|---|---------|--------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB | | | 16 | | | | | | 16 |
| Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción | | | 6 | | | | | | 6 |
| Secretaría General | | 14 | 12 | | | | | | 13 |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica | | | 8 | 6 | | | | | 7 |

| | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|------|-----|---|-----|-----|--|------|
| Secretaría Académica Facultad de Ingeniería | | | 3 | | 7 | | | | 5 |
| Rectoría | | 1 | 3 | 1 | | | | | 1.6 |
| Oficina Financiera | | | 5 | | | | | | 5 |
| Oficina de Infraestructura | | 2 | 8 | 17 | | 3 | | | 7.5 |
| Oficina de Docencia | | | | | | 2 | | | 2 |
| Oficina de Bienestar Universitario | | | 16 | | | | | | 16 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | 11 | | | | | | 11 |
| Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual | | 6 | | | | | | | 6 |
| Instituto de Lenguas - ILUD | | | 3 | 7 | | 5.5 | | | 5.1 |
| Tesorería General | | | 18 | | | | | | 18 |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | | | 10 | | | | | | 10 |
| Decanatura Facultad Tecnológica | | | 13.6 | | | | | | 13.6 |
| Oficina de Contratación | | | 12 | 1 | | | 9 | | 7.3 |
| Oficina de Extensión | | 14 | 16 | | | | 10 | | 13.3 |
| Vicerrectoría Académica | 3.5 | | 1 | 2 | | | | | 2.1 |
| TOTAL GENERAL | 3.5 | 7.4 | 9.25 | 5.6 | 7 | 2.5 | 9.5 | | 9.6 |

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

MAYO

| 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 |
|---|----------|--|---|---------|--------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| Academia Luis A. Calvo | | | 9 | | | | | | 9 |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | | | 18.5 | | | | | | 18.5 |
| Decanatura Facultad de Ingeniería | | | 15 | | | | | | 15 |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente | | | 11 | | | | | | 11 |
| Decanatura Facultad Tecnológica | | | 11 | | | | | | 11 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | 6 | | | | | | 6 |
| Oficina de Contratación | | | 4 | | | | | | 4 |
| Oficina de Evaluación Docente | | | 4 | | | | | | 4 |
| Oficina de Extensión | | | 15.5 | 12 | | | | | 13.75 |
| Oficina de Infraestructura | | | 6 | | | | | | 6 |
| Oficina de Talento Humano | | | 8.25 | | | | | | 8.25 |
| PlanEsTIC-UD | | | | | | 3 | | | 3 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----|-----|--|-----|----|--|------|
| Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB | | | 7 | | | | | | 7 |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica | | | 13 | | | | | | 13 |
| Secretaría General | | | 16 | | | 1 | | | 8.5 |
| Tec en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos | | | 5 | | | | | | 5 |
| Tesorería General | | | 15 | 6 | | | 19 | | 13.3 |
| Unidad Biblioteca | | | | | | 3 | | | 3 |
| Vicerrectoría Académica | | | 3.2 | 1 | | | | | 2.1 |
| TOTAL GENERAL | | | 9.3 | 6.3 | | 2.3 | 19 | | 7.4 |

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

JUNIO

| DEPENDENCIA | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE I.G. | DERECHO DE PETICION DE I.P. | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | QUEJA | COPIA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION | TOTAL GENERAL |
|---|----------|-----------------------------|-----------------------------|---------|--------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales | | | | | | 9 | | | 9 |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | | | 13 | | | | | | 13 |
| Ingeniería Eléctrica | | | | | | 3 | | | 3 |
| Instituto de Lenguas - ILUD | | | | 13.5 | | | | | 13.5 |
| Oficina Asesora de Tecnologías e Información | | | 8 | | | | | | 8 |
| Oficina de Contratación | | | 3 | | | | | | 3 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | | 14 | | | 8 | | | 11 |
| Oficina de Infraestructura | | | 5 | | | | | | 5 |
| Oficina de Talento Humano | | | 5 | | | 10 | | | 7.5 |
| Rectoría | | | 2.7 | | | | | | 2.7 |
| Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB | | | 2 | | | | | | 2 |
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación | | | | | | 3 | | | 3 |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica | | | | | | 4 | | | 4 |
| Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática | | | 8 | | | | | | 8 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|--|--|-----|-----|--|-----|--|-----|
| Unidad Biblioteca | | | 4 | | | | | 4 |
| Vicerrectoría Académica | | | 8.2 | 4.2 | | 4 | | 4 |
| TOTAL GENERAL | | | 6.8 | 8.5 | | 5.8 | | 5.9 |

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

| Periodo | Tiempo de respuesta promedio |
|---|------------------------------|
| Abril | 9.6 |
| Mayo | 7.4 |
| Junio | 5.9 |
| Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre | 7.63 |

8. 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 |
|------------|-------------|--|
| 26/06/2024 | 3178532024 | Posibles actos de corrupción ILUD |
| 06/06/2024 | 2685752024 | Posibles actos de corrupción IDEXUD y Rectoría |
| 11/06/2024 | 2976202024 | Presuntos actos de corrupción Rector |

9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace seguimiento y monitoreo a la respuesta en términos de ley de las solicitudes ciudadanas interpuestas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021, Artículo 18, *“Términos para atender acciones ciudadanas. Por regla general, todas las acciones ciudadanas se atenderán, resolverán o contestarán, conforme a los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, salvo norma especial, y so pena de sanción disciplinaria”*

PARAGRAFO 4º. Sin perjuicio de que se ponga en conocimiento del competente lo pertinente, se informará trimestralmente a las Oficinas Asesoras de Control Interno y de Asuntos Disciplinarios, respecto de las dependencias que incurrir en el incumplimiento de términos, los números de radicado de las acciones ciudadanas vencidas, los asuntos, las dependencias asignadas, las fechas de inicio y de finalización de términos, los días de vencimiento, los servidores responsables y demás información pertinente, luego de haberse efectuado los respectivos requerimientos, así como practicada visita administrativa por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

| Dependencia | Solicitudes con respuesta extemporánea |
|---|---|
| Artes Escénicas | 1 |
| Decanatura Facultad de Artes - ASAB | 1 |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | 1 |
| Decanatura Facultad Tecnológica | 2 |
| Doctorado en Ingeniería | 1 |
| Maestría en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental | 1 |
| Oficina Asesora de Tecnologías e Información | 5 |
| Oficina de Bienestar Universitario | 2 |
| Oficina de Contratación | 2 |
| Oficina de Control Interno | 1 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 1 |
| Oficina de Extensión | 4 |
| Oficina de Infraestructura | 3 |
| Oficina de Talento Humano | 37 |
| Oficina Financiera | 1 |
| Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA | 1 |
| Secretaría General | 8 |
| Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil | 1 |
| Tesorería General | 4 |
| Unidad Biblioteca | 1 |
| Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB | 1 |
| Unidad de Extensión Facultad Tecnológica | 1 |

| | |
|---|---|
| Vicerrectoría Académica | 2 |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 5 |

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el segundo trimestre se presentó un aumento significativo en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 271% con respecto al trimestre anterior.
- Se insta a todas las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a dar respuesta a todas las solicitudes hechas por la ciudadanía y comunidad universitaria dentro de los términos de Ley, gestionando así las solicitudes oportunamente y dando cumplimiento a lo normado.
- Se invita a los funcionarios y servidores a asistir a las jornadas de actualización y socialización que desarrolla la Unidad de Quejas, Reclamos y de Atención al ciudadano, dado que allí se mencionan temas de interés general, tales como Resolución 204 de 2021, manejo y uso de la plataforma Bogotá Te Escucha, Defensor de la Ciudadanía, Supervisión e interventoría, medidas anticorrupción y Transparencia.
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano acompaña las charlas de orientación vocacional y ferias universitarias, con el objetivo de llevar la oferta institucional a los jóvenes que cursan sus últimos grados de colegio, sin embargo, como se evidencia en las fotografías, existe total la ausencia de recursos para la ejecución de esta actividad, lo que conlleva a que la imagen de la Institución se subestime frente a las demás Instituciones de Educación Superior que acompañan las jornadas.





LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano