



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

Octubre a Diciembre 2024

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres – Líder de
Programa de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano

Dirigido a:

- Consejo Superior Universitario
- Rectoría
- Secretaría General
- Oficina 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

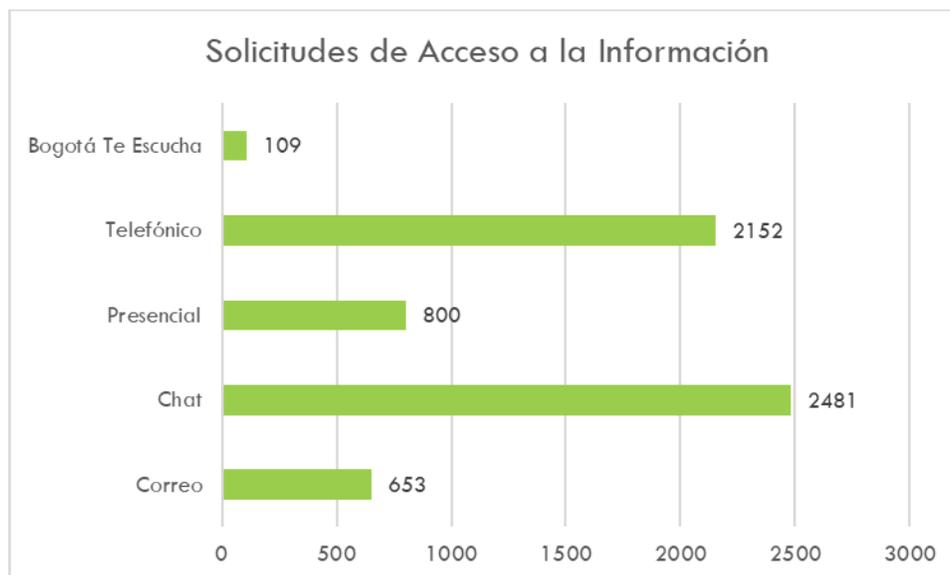
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

En el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 6.195 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	653
	Chat	2481
	Presencial	800
	Telefónico	2152
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	109
Total		6.195

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



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

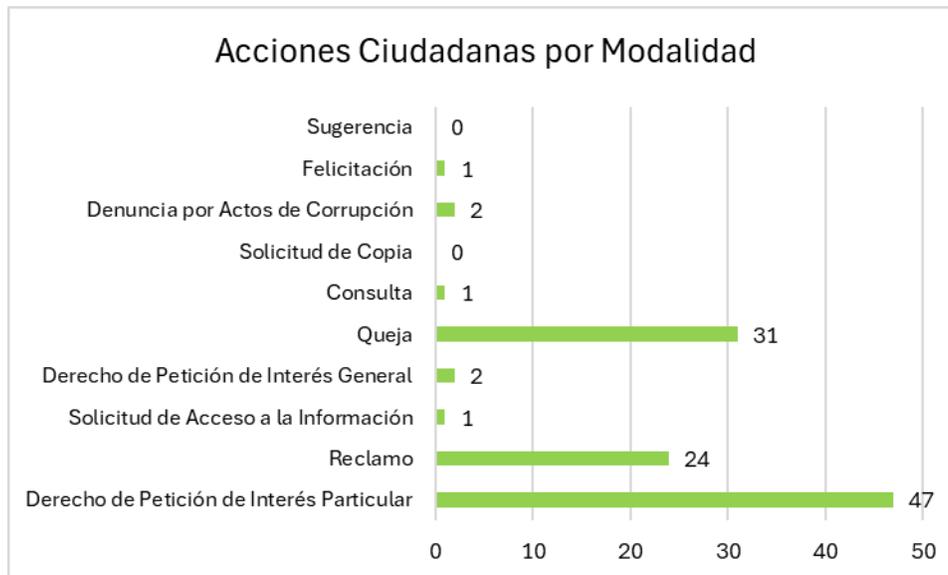
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (40%), seguido por el canal telefónico (34.7%) y en tercer lugar atención presencial (12.9%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el cuarto trimestre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 43.11%, Reclamo: 22.08%, Solicitud de Acceso a la Información 0.94%, Derecho de Petición de Interés General: 1.85%, Queja: 28.36%, Consulta: 0.91 6%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 1.83%, felicitación: 0.91% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	47	43,11%
Reclamo	24	22,08%
Solicitud de Acceso a la Información	1	0,94%
Derecho de Petición de Interés General	2	1,85%
Queja	31	28,36%
Consulta	1	0,91%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1,83%
Felicitación	1	0,91%
Sugerencia	0	0%
Total	110	100,00%

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 cuarto trimestre son: gestión académica, admisiones, gestión TIC y talento humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el cuarto trimestre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta (50) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Oportuna	14	26	9	49
Extemporánea	0	1	0	1
Total Gestionadas	14	27	9	50

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

OCTUBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre, se gestionaron oportunamente catorce (14) acciones ciudadanas, y se realizaron catorce (14) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente.

NOVIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre, se gestionaron oportunamente veintiséis (26) acciones ciudadanas, y se realizaron veintisiete (27) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 96.2% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas oportunamente.

DICIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre, se gestionaron oportunamente nueve (9) acciones ciudadanas, y se realizaron nueve (09) cierres

definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas oportunamente

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1		1	2%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	2	4%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			1	1	2%
Especialización en Bioingeniería			1	1	2%
Ingeniería de Sistemas		1		1	2%
Instituto de Lenguas - ILUD		1		1	2%
Oficina Asesora de Planeación	1			1	2%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información		1		1	2%
Oficina de Bienestar Universitario			1	1	2%
Oficina de Contratación	1			1	2%
Oficina de Control Interno Disciplinario		3	1	4	8%
Oficina de Docencia	2	2		4	8%
Oficina de Extensión	1	3		4	8%
Oficina de Infraestructura	1			1	2%
Oficina de Investigaciones		1		1	2%
Oficina de Registro y Control Académico			2	2	4%
Oficina de Talento Humano		2		2	4%
Rectoría	1	2		3	6%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2			2	4%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			1	1	2%
Secretaría General		2		2	4%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos		1		1	2%
Unidad Biblioteca	1			1	2%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		3		3	6%

Vicerrectoría Académica	3	3	1	7	14%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1		1	2%
Total General	14	27	9	50	100%

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	21	18	15	81	64%
Pendiente Vencida	3	2	0	46	36%
Total General	24	20	15	127	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 cuarto trimestre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de 6.5 días.

OCTUBRE

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
Decanatura Facultad de Ingeniería			2						2
Oficina Asesora de Planeación			7						7
Oficina de Contratación			1						1
Oficina de Docencia				14		14			14
Oficina de Extensión			15						15
Oficina de Infraestructura				15					15
Rectoría			1						1
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			1	15					8
Unidad Biblioteca						5			5

Vicerrectoría Académica			2.5	12					7,25
TOTAL GENERAL			4.21	14		9.5			7,525

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

NOVIEMBRE

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
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación						15			
Ingeniería de Sistemas			3						
Instituto de Lenguas - ILUD						9			
Oficina Asesora de Tecnología e Información				3					
Oficina de Control Interno Disciplinario			9						5
Oficina de Docencia						13			
Oficina de Extensión			10	13		15			
Oficina de Investigaciones				4					
Oficina de Talento Humano				11					
Rectoría						6			
Secretaria General			10						
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos			4						
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería			8	3.5					
Vicerrectoría Académica			14	9		8			
Vicerrectoría Administrativa y Financiera						2			5

TOTAL GENERAL			8.2	8		9.7			7.8
----------------------	--	--	-----	---	--	-----	--	--	-----

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

DICIEMBRE

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
Especialización en Bioingeniería				9					9
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			4						4
Oficina de Registro y Control Académico			4			3			3.5
Oficina de Control Interno Disciplinario						3			3
Vicerrectoría Académica						2			2
Oficina de Bienestar Universitario			6						6
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			5			2.6			3.75
Decanatura Facultad de Ingeniería				1					1
TOTAL GENERAL			4.7	5		2.6			5

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

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Octubre	7.5
Noviembre	7.8
Diciembre	4.2
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	6.5

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
12/11/2024	5049622024	Recepción de Certificado de participación a curso no desarrollado.

8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta las peticiones extemporáneas pendientes de respuesta en el Sistema Distrital Para las Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” con corte a 15 de diciembre de 2024.

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, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Las acciones ciudadanas de derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como de consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, cuando corresponda, deberán ser resueltas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completas.

2) Las acciones ciudadanas de copias e información, como lo son las solicitudes de copia y de acceso a la información, deberán resolverse en un término no mayor a los diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completa. En el evento de que dicha petición no haya sido resuelta en dicho término, se entenderá como solicitud aceptada y la dependencia competente deberá entregar los respectivos documentos dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de dicho plazo.

3) Las acciones ciudadanas de consulta deberán resolverse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación en forma completa.

PARAGRAFO 5º. Si la dependencia responsable de la respuesta no requiere información de otra dependencia, deberá dar el trámite a la acción ciudadana dentro de los plazos máximos establecidos en las normas vigentes y aplicables.

PARÁGRAFO 6º. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se les remita copia de las mismas.

Número petición	Dependencia	Días vencimiento
2361672024	Oficina de Talento Humano	134
2495802024	Oficina de Talento Humano	133
2526962024	Oficina de Talento Humano	131
2585242024	Oficina de Talento Humano	129
3092602024	Oficina de Talento Humano	98
3320052024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	81
3496032024	Oficina de Talento Humano	77
3402072024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	54
4070342024	Oficina de Talento Humano	47

4254112024	Decanatura Facultad de Ingeniería	40
4278262024	Oficina de Talento Humano	40
4292402024	Oficina de Talento Humano	39
4477032024	Oficina de Talento Humano	27
4384452024	Oficina Asesora Jurídica	21
4384602024	Oficina Asesora Jurídica	21
4716652024	Decanatura Facultad Tecnológica	18
5105742024	Unidad de Actas Archivo y Microfilmación	5
5105742024	Biología	2
5118572024	Oficina de Bienestar Universitario	1
4924562024	Oficina de Extensión	1
TOTAL PETICIONES PENDIENTES VENCIDAS: 20		

9. FUNCIÓN “Cumplimiento de Políticas, Objetivos, Metas y Requisitos del Sistema de Control Interno y Gestión Institucional”. Resolución 01 de 2024

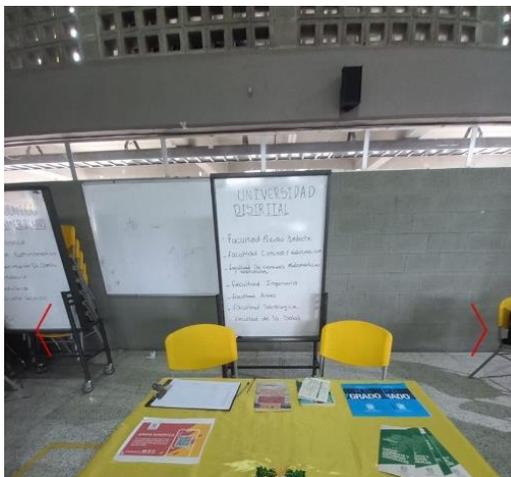
Se revisó la información correspondiente de manera aleatoria a algunas dependencias del nivel directivo, asesor, líderes de proyecto dentro de las cuales a nivel generalizado se encontró:

- No se cumple con los parámetros de la publicación de los procesos y procedimientos inherentes a las funciones de cada dependencia.
- Algunas dependencias no cuentan con página web.
- En los sitios web de algunas dependencias no se cuenta con la publicación de las actas correspondientes respecto de comités, consejos u órganos de apoyo a su funcionamiento.
- No existe una relación coherente entre el normograma asociado a los procesos de cada dependencia que está publicado, con el normograma que debe publicarse propio de las funciones y procesos que corresponden a las mismas.
- No se encuentran publicadas las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- No se cuenta con procesos actualizados acordes con la normatividad vigente que rige la Universidad y cada dependencia.

- Algunos actos administrativos registrados en el SISGRAL no cuentan con acceso para su visualización, lo anterior, sin que se registre la razón o criterio que califica la información como clasificada o reservada.
- No se da cumplimiento a lo definido en el Artículo 2 de la Ley 1712 de 2014, así como los parámetros definidos en el Decreto 103 de 2015.
- No se cuenta con información actualizada en los sistemas de apoyo a la gestión para los procesos de la Universidad.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el cuarto trimestre se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 29.17% 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 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.





LEÓNEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano