



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

**INFORME MENSUAL PQRS –
ATENCION AL CIUDADANO –
DEFENSOR DEL CIUDADANO**

AGOSTO 2024

**UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCION AL CIUDADANO**

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

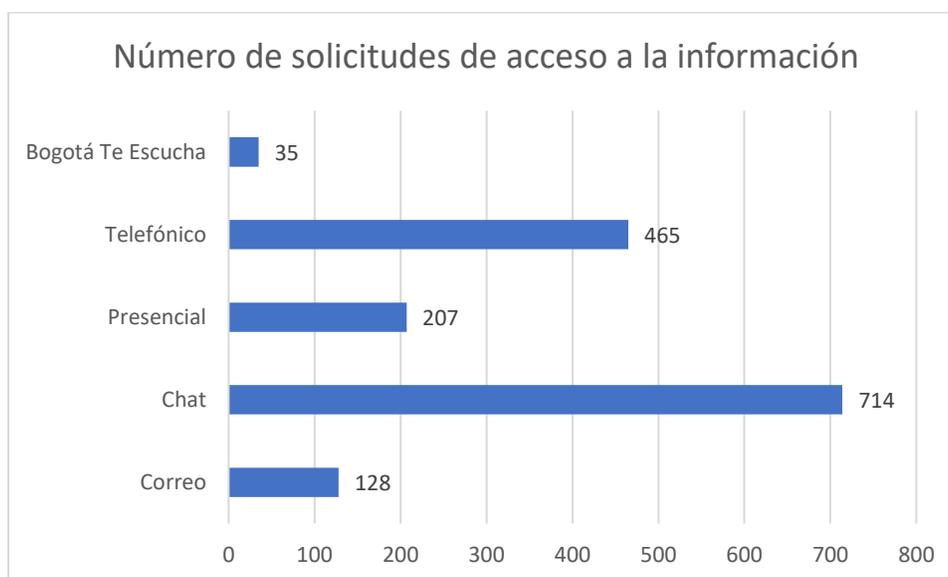
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES DE JUNIO POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de Agosto de 2024 se recibieron 1519 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 | 128 |
| | Chat | 714 |
| | Presencial | 207 |
| | Telefónico | 465 |
| Términos de Ley 1755 de 2015 | Bogotá Te Escucha | 35 |
| Total | | 1519 |

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 (47%), seguido del canal telefónico (30.61%) y en tercer lugar la atención presencial (13.63%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 42.8%, Reclamo: 31.4%, Solicitud de Acceso a la Información: 0 %, Derecho de Petición de Interés General: 5.7 %, Queja: 17.1 %, Consulta: 0 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2.9%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

| Tipología | Total | Porcentaje |
|---|--------------|-------------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 42.8% |
| Reclamo | 11 | 31.4% |
| Solicitud de Acceso a la Información | 0 | 0% |
| Derecho de Petición de Interés General | 2 | 5.7% |
| Queja | 6 | 17.1% |
| Consulta | 0 | 0% |
| Solicitud de Copia | 0 | 0% |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 1 | 2.9% |
| Felicitación | 0 | 0% |
| Sugerencia | 0 | 0% |
| Total | 35 | 100% |

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 agosto fueron: gestión académica, otros, gestión TIC T talento humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de agosto de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y tres (53) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

| TIPO DE GESTION | PERIODO ACTUAL AGOSTO | PERIODO ANTERIOR JULIO | TOTAL |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Oportuna | 18 | 19 | 37 |
| Extemporánea | 1 | 15 | 16 |
| Total Gestionadas | 19 | 34 | 53 |

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto, se gestionaron oportunamente dieciocho (18) acciones ciudadanas, y se realizaron diecinueve (19) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 94.7% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, quince (15) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, quedaron pendientes por resultados para el mes de septiembre de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de julio se realizó la gestión oportuna de diecinueve (19) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de quince (15) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y cuatro (34) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de quince (15) peticiones al corte del mes de julio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de julio de: 33/34 equivalente al 97%.

Para el mes de septiembre de 2024, treinta (30) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

| DEPENDENCIA | PERIODO ANTERIOR JULIO | PERIODO ACTUAL AGOSTO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|------------------------|-----------------------|-------|------------|
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | 2 | 2 | 3.7% |
| Vicerrectoría Académica | 1 | 3 | 4 | 7.5% |
| Instituto de Lenguas - ILUD | | 1 | 1 | 2% |
| Rectoría | 3 | 2 | 5 | 9.4% |
| Oficina de Extensión | 4 | 3 | 7 | 13.2% |
| Oficina de Docencia | 1 | 1 | 2 | 3.7% |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM | | 1 | 1 | 2% |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 1 | 3 | 5.6% |
| Secretaría General | 1 | 1 | 2 | 3.7% |
| Oficina de Infraestructura | 1 | 1 | 2 | 3.7% |
| Unidad de Red de Datos UDNET | | 3 | 3 | 5.6% |
| Comunicación Social y Periodismo | 1 | | 1 | 2% |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Decanatura Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales | 2 | | 2 | 3.7% |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación | 1 | | 1 | 2% |
| Decanatura Facultad Tecnológica | 1 | | 1 | 2% |
| Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones | 2 | | 2 | 3.7% |
| Maestría en Gerencia Integral de Proyectos | 1 | | 1 | 2% |
| Oficina de Bienestar Universitario | 3 | | 3 | 5.6% |
| Oficina de Contratación | 2 | | 2 | 3.7% |
| Oficina de Control Interno | 2 | | 2 | 3.7% |
| Oficina de Talento Humano | 5 | | 5 | 9.4% |
| Tesorería General | 1 | | 1 | 2% |
| Total General | 34 | 19 | 53 | 100% |

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

| Tipo de Pendiente | PERIODO ACTUAL JULIO | PERIODO ANTERIOR JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------------|
| Pendiente en términos | 15 | 0 | 15 | 50% |
| Pendiente Vencida | 1 | 14 | 15 | 50% |
| Total General | 16 | 14 | 30 | 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 agosto de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto seis (7.6) días. En relación con el mes anterior disminuyó en 3 días y 3 horas

| 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 |
|---|----------|-----------------------------|-----------------------------|---------|--------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| Instituto de Lenguas - ILUD | | | | | | 17 | | | 17 |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM | | | 1 | | | | | | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | | 2 | | | | | 2 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | | | | | 14 | | 10 | 12 |
| Oficina de Docencia | | | | 11 | | | | | 11 |
| Oficina de Extensión | | | 13 | | | 14 | | | 13.5 |
| Oficina de Infraestructura | | | | 4 | | | | | 4 |
| Rectoría | | | 4 | | | | | | 4 |
| Secretaría General | | | | 7 | | | | | 7 |
| Unidad de Red de Datos UDNET | | | | 6.5 | | | | | 6.5 |
| Vicerrectoría Académica | | | 10 | 2 | | | | | 6 |
| TOTAL GENERAL | | | 7 | 6.41 | | 15 | | 10 | 7.6 |

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

7. PARTICIPACIÓN EN CHARLAS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA, FERIAS UNIVERSITARIAS Y VISITAS A LAS FACULTADES

Durante el mes de agosto se acompañaron en total 22 eventos de orientación universitaria.

| Colegio | Fecha | Tipo de Acompañamiento |
|--|------------|------------------------|
| Día del Gobierno Servidor - Localidad de Chapinero | 01/08/2024 | Feria universitaria |
| Institución Educativa Liceo Mayor de Soacha | 01/08/2024 | Feria universitaria |
| Feria Universitaria de Puente Aranda 2024 | 2/8/2024 | Feria universitaria |

| | | |
|---|------------|--------------------------------|
| Santa Teresita de Lixeus | 2/8/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Pedagógico Dulce Maria | 06/08/2024 | Feria universitaria |
| I.E.D. Cundinamarca | 09/08/2024 | Visita sede |
| Feria de las Juventudes Municipio de Soacha | 09/08/2024 | Feria universitaria |
| Jaime Hernando Garzón | 13/08/2024 | Charla Orientación Profesional |
| I.E.D. Cundinamarca | 14/08/2024 | Visita sede |
| Colegio LA Felicidad IED | 14/08/2024 | Charla Orientación Profesional |
| Feria Buenavista Boyacá - Institución Educativa Técnica LA Granja | 14/08/2024 | Charla Orientación Profesional |
| Colegio Bilingüe "José Allamano" | 16/8/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Técnico Menorah | 20/8/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Santa Lucía IED. | 22/08/2024 | Charla Orientación Profesional |
| Feria de Servicios Localidad de Ciudad Bolívar | 22/08/2024 | Feria universitaria |
| Instituto Infantil y Juvenil | 24/08/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Casa Blanca | 28/08/2024 | Feria universitaria |
| Liceos del Ejercito | 29/08/2024 | Feria universitaria |
| Feria Universitaria Laureanista 2024 | 29/08/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Santa Teresita de Lixeuss | 29/08/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Liceo La Nueva Estancia de Suba | 30/08/2024 | Feria universitaria |
| Colegio Ciudad de Cali I.E.D | 30/08/2024 | Feria universitaria |

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 | Nº RADICADO | TEMA |
|------------|-------------|---|
| 10/08/2024 | 3721962024 | Denuncia por posibles anomalías en el Concurso Público de Méritos Docentes. |

9. JORNADA DE ACTUALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

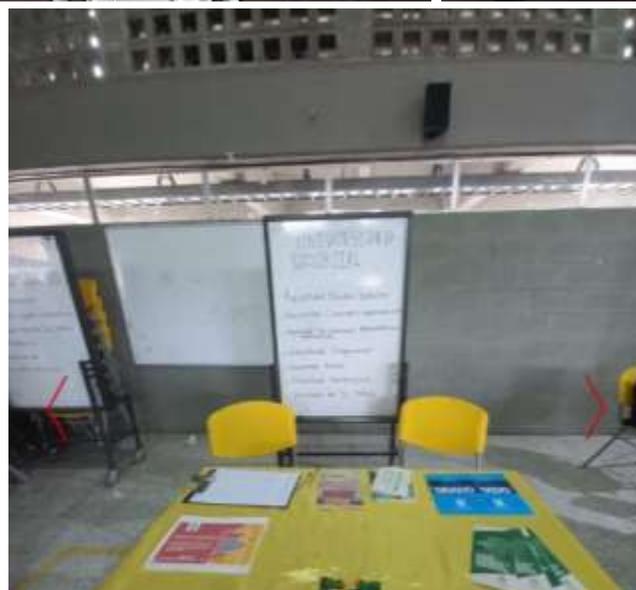
El 21 de agosto se llevó a cabo la tercera jornada de actualización y sensibilización de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, donde se contó con la presencia de 13 personas, quienes fueron orientadas en temas relacionados con la Resolución 204 de 2021, Sistema Bogotá Te Escucha, Defensor de la Ciudadanía y supervisión e interventoría.



10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de agosto se presentó una disminución en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 22% con respecto al mes 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.

- El siguiente periodo, el mes de septiembre de 2024, inicia con un total de quince (15) acciones ciudadanas pendientes por gestionar.
- 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.



- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano desarrolla las jornadas de actualización y sensibilización en las diferentes sedes de la Universidad con el objetivo de que la comunidad universitaria conozca la misionalidad de nuestra área, se entere de temas vitales para desarrollar sus labores como servidor público, entre otras, sin embargo, el acompañamiento es mínimo a pesar de las invitaciones y conversaciones con los jefes de área. Se recomienda participar activamente en estos eventos que buscan ampliar el conocimiento y fomentar el crecimiento cognitivo de nuestra comunidad.

LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano