



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

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

DICIEMBRE 2024

**UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCION 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

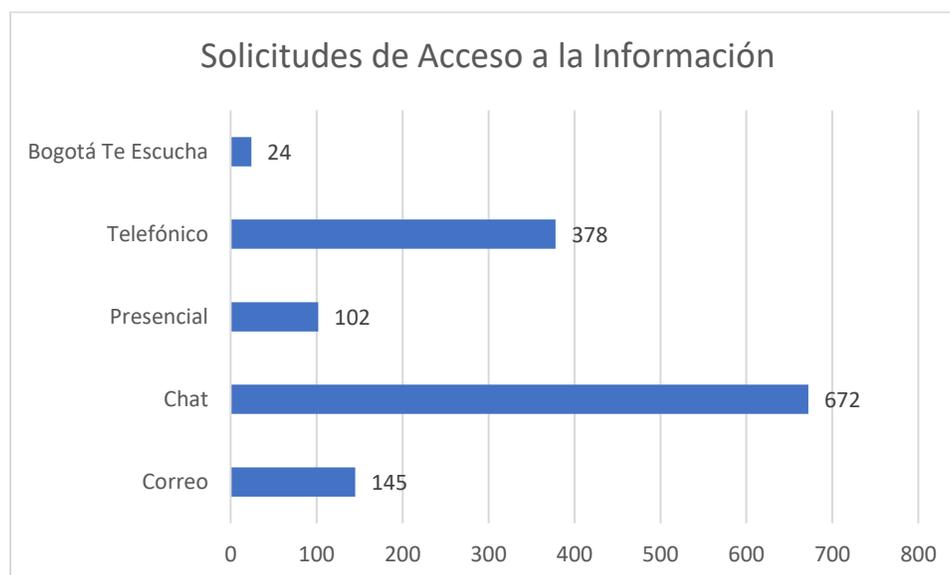
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

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

En el mes de Diciembre de 2024, a corte institucional, se recibieron 1321 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	145
	Chat	672
	Presencial	102
	Telefónico	378
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	24
Total		1321

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 (50.9%), en segundo lugar, el canal telefónico (28.6%) y en tercer lugar el correo electrónico (11%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de diciembre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 45.8%, Reclamo: 20.8%, Solicitud de Acceso a la Información: 0%, Derecho de Petición de Interés General: 0%, Queja: 29.1%, Consulta: 0%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 4.1%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	11	45.8%
Reclamo	5	20.8%
Solicitud de Acceso a la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	0	0%
Queja	7	29.1%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	1	4.1%
Sugerencia	0	0%
Total	24	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 diciembre fueron: Admisiones, talento humano y Gestión TIC.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de diciembre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veinticuatro (24) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL DICIEMBRE	PERIODO ANTERIOR NOVIEMBRE	TOTAL
Oportuna	9	13	11
Extemporánea	0	02	13
Total Gestionadas	9	15	24

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre, se gestionaron oportunamente nueve (9) acciones ciudadanas, y se realizaron nueve (9) 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. Por otra parte, quince (15) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante el periodo actual, quedaron pendientes por resultados para la segunda quincena de diciembre de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de trece (13) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de dos (2) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de quince (15) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue once (11) peticiones al corte del mes de noviembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 15/27 equivalente al 55.5%.

Para el mes de enero de 2025, veintiséis (26) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR OCTUBRE	PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Especialización en Bioingeniería		1	1	4.1%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		1	1	4.1%
Oficina de Registro y Control Académico	2	2	4	17%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	4.1%
Vicerrectoría Académica	2	1	3	13%
Oficina de Bienestar Universitario	1	1	2	8.3%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	4.1%

Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	4.1%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1		1	4.1%
Oficina Asesora de Planeación	1		1	4.1%
Oficina de Contratación	1		1	4.1%
Oficina de Docencia	1		1	4.1%
Oficina de Evaluación Docente	1		1	4.1%
Oficina de Talento Humano	2		2	8.3%
Rectoría	2		2	8.3%
Unidad de Actas Archivo y Microfilmación	1		1	4.1%
Total General	15	9	24	100%

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL DICIEMBRE	PERIODO ANTERIOR NOVIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	15	7	22	84.6%
Pendiente Vencida	0	4	4	15.3%
Total General	15	11	26	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 diciembre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco (5) días. En relación con el mes anterior disminuyó dos días y diecinueve 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
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					5

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 diciembre se acompañaron en total 2 eventos de orientación universitaria.

Fecha	Colegio	Tipo de Acompañamiento
14/12/2024	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Presencial
21/12/2024	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Presencial

8. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORANEAS PENDIENTES POR RESPUESTA

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”.

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 VENCIDAS: 20		

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

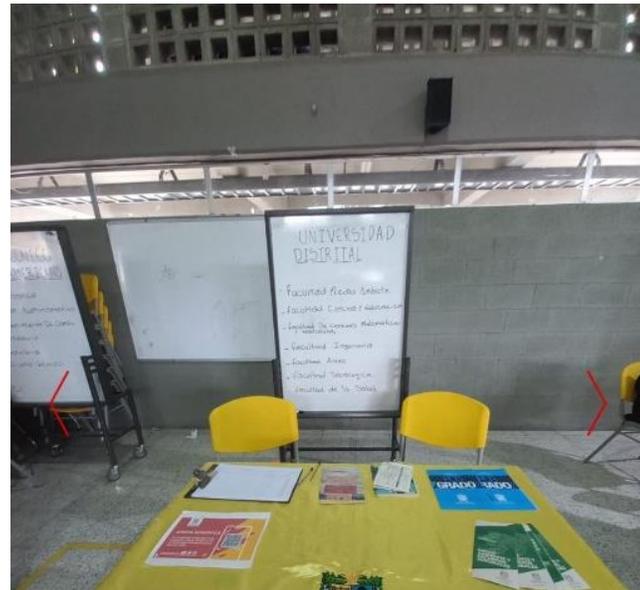
Se mantienen las observaciones derivadas de la revisión de información correspondiente de manera aleatoria a algunas dependencias del nivel directivo, asesor, líderes de proyecto dentro de las cuales a nivel generalizado se encontró:

- 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.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de diciembre se presentó una disminución en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 49% 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 enero de 2025, inicia con un total de veintiséis (26) acciones ciudadanas pendientes por gestionar.
- 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.
- 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 Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano