



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

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

JULIO 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

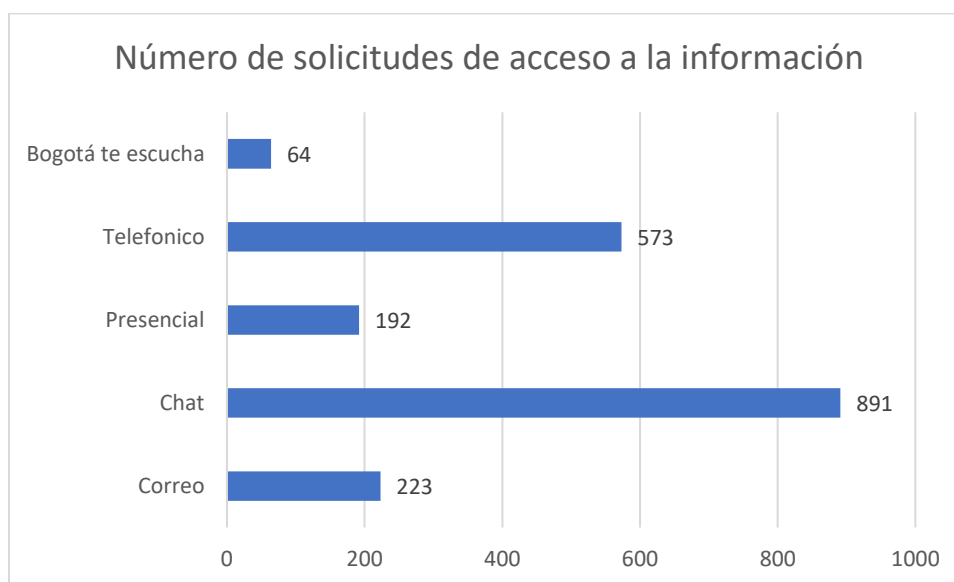
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

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

En el mes de Julio de 2024 se recibieron 1943 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	223
	Chat	891
	Presencial	192
	Telefónico	573
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	64
Total		1943

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 (45.85%), seguido del canal telefónico (29.49%) y en tercer lugar el correo electrónico (11.47%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 47%, Reclamo: 23.4%, Solicitud de Acceso a la Información: 3.1 %, Derecho de Petición de Interés General: 3.1 %, Queja: 21.8 %, Consulta: 0 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 1.5%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	30	47%
Reclamo	15	23.4%
Solicitud de Acceso a la Información	2	3.1%
Derecho de Petición de Interés General	2	3.1%
Queja	14	21.8%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1.5%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	64	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 junio fueron: gestión académica, talento humano y contratación, extensión y proyección social, y gestión financiera.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de Julio de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y siete (57) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL JULIO	PERIODO ANTERIOR JUNIO	TOTAL
Oportuna	20	17	37
Extemporánea	4	16	20
Total Gestionadas	24	33	57

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio, se gestionaron oportunamente veinte (20) acciones ciudadanas, y se realizaron veinticuatro (24) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 83.3% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y cuatro (34) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio, quedaron pendientes por resultados para el mes de agosto de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de junio se realizó la gestión oportuna de diecisiete (17) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de dieciséis (16) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y tres (33) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cincuenta y cuatro (54) peticiones al corte del mes de junio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de julio de: 24/35 equivalente al 94.2%.

Para el mes de agosto de 2024, cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR MAYO	PERIODO ACTUAL JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Artes Escénicas	0	1	1	2%
Ingeniería Electrónica	0	1	1	2%
Oficina de Contratación	1	1	2	4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	1	3	5%
Oficina de Extensión	2	2	4	7%
Oficina de Infraestructura	1	1	2	4%
Oficina Financiera		1	1	2%
Química	1	1	2	4%
Rectoría	2	1	3	5%
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA	0	1	1	2%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	0	3	3	5%
Secretaría General	1	1	2	4%
Tesorería General	0	1	1	2%
Unidad Biblioteca	0	2	2	4%
Vicerrectoría Académica	6	6	12	21%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	0	2	4%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0	1	2%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	0	2	4%
IPAZUD	1	0	1	2%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	0	1	2%

Oficina Asesora de Tecnología e Información	1	0	1	2%
Oficina Asesora Jurídica	2	0	2	4%
Oficina de Bienestar Universitario	1	0	1	2%
Oficina de Docencia	1	0	1	2%
Oficina de Talento Humano	1	0	1	2%
Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB	1	0	1	2%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	0	1	2%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	0	1	2%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	0	1	2%
Total General	33	24	57	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	33	1	34	63%
Pendiente Vencida	7	13	20	37%
Total General	40	14	54	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 julio de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez punto nueve (10.9) días. En relación con el mes anterior disminuyó en 5 días

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
Artes Escénicas			9						9
Ingeniería Electrónica			10						10
Oficina de Contratación					6				6

Oficina de Control Interno Disciplinario								9	9
Oficina de Extensión			11			13			12
Oficina de Infraestructura						17			17
Oficina Financiera		10							10
Química			15						15
Rectoría			3						3
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA			14						14
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			19						19
Secretaría General						10			10
Tesorería General			8						8
Unidad Biblioteca			7	8					7.5
Vicerrectoría Académica			2.5			4			3.25
TOTAL GENERAL		10	10.6	8		11		9	10.9

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 junio se acompañaron en total 9 eventos de orientación universitaria.

Colegio	Fecha	Tipo de Acompañamiento
Colegio Ciudad Chengdú	12/07/2024	Charla
Unidad Educativa Jean Piaget	17/07/2024	Charla
Colegio San Jose	18/07/2024	Feria Universitaria
Colegio El Carmen Teresiano	19/07/2024	Feria Universitaria
Feria Defensoría del Pueblo	21/07/2024	Feria Universitaria
Feria Facultad Tecnológica	23/07/2024	Feria Universitaria
Colegio Teresiano	26/07/2024	Feria Universitaria
Alianza educativa feria	27/07/2024	Feria Universitaria
Colegio Agustín Fernández	31/07/2024	Charla

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
09/07/2024	3309482024	Denuncia por conflicto de interés no declarado y participación en política de funcionario publico

9. PARTICIPACIÓN EN FERIA ESTUDIANTES A LA E¹

El 27 de julio, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano acompañó la Feria Estudiantes a la E, llevada a cabo en el Colegio Jaime Garzón de la Localidad de Bosa, la cual tuvo un gran éxito, dentro de los principales resultados están:

- Logramos una participación estudiantil del 86%, con 711 de los 811 estudiantes de la promoción.
- Más de 600 padres de familia y más de 250 docentes enriquecieron el evento con su presencia.
- Un total de 66 instituciones aportaron con talleres, líneas de financiación, y conversatorios, lo que amplió de manera significativa el horizonte de posibilidades para nuestros jóvenes y fortaleció sus bases para una trayectoria de vida y educativa acorde a sus expectativas.

1. Educación Superior

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de julio se presentó una disminución en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 7% 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 agosto de 2024, inicia con un total de cincuenta y cuatro (54) 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.





LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano