



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

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

**JUNIO 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***

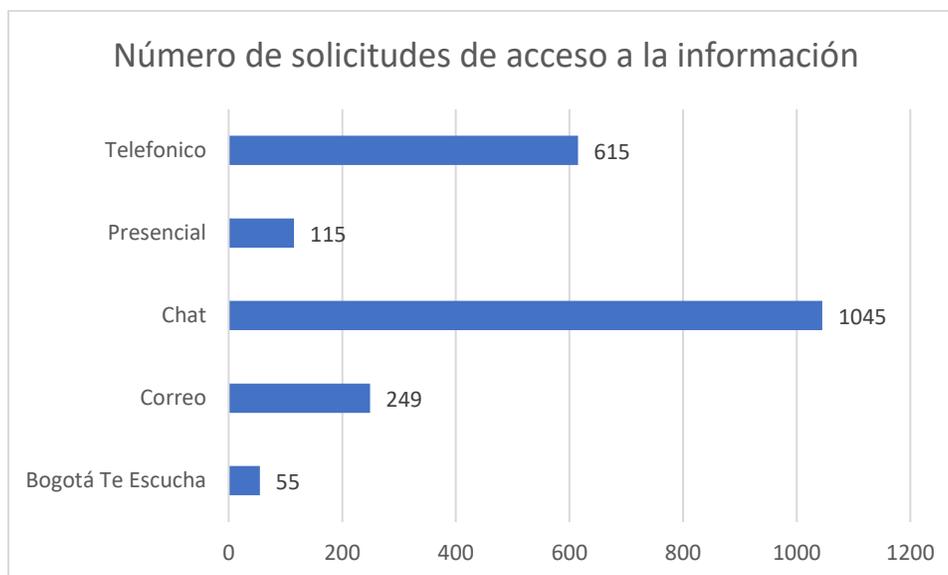
*Diana María Mora Ramírez  
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al  
Ciudadano*

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

En el mes de Junio de 2024 se recibieron 2079 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	249
	Chat	1045
	Presencial	115
	Telefónico	587
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	55
<b>Total</b>		<b>2079</b>

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



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

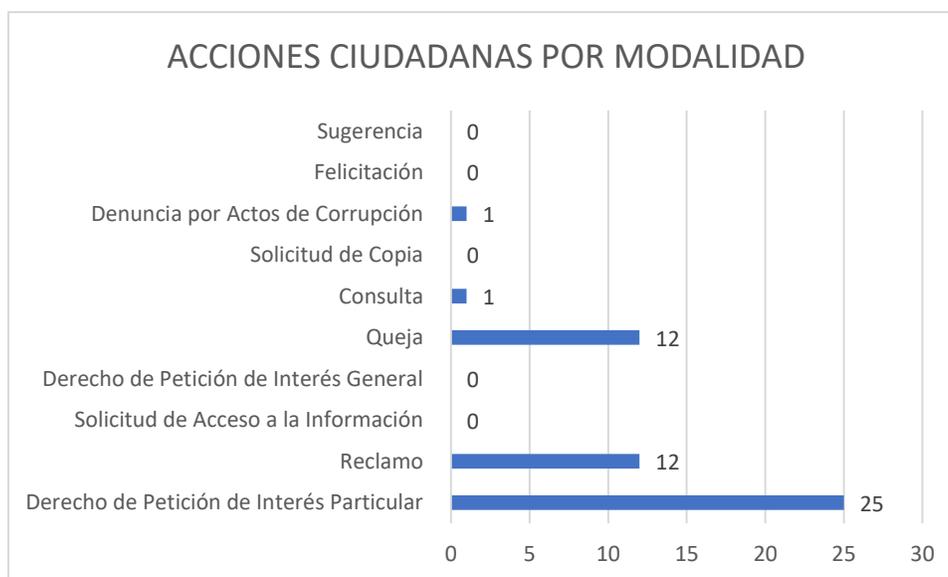
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (50%), seguido del canal telefónico (30%) y en tercer lugar el correo electrónico (12%)

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de junio de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: : Derecho de Petición de Interés Particular: 49%, Reclamo: 23.5%, Solicitud de Acceso a la Información: 0 %, Derecho de Petición de Interés General: 0 %, Queja: 23.5 %, Consulta: 2 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	25	49.%
Reclamo	12	23.5%
Solicitud de Acceso a la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	0	0%
Queja	12	23.5%
Consulta	1	2%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

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 mes de junio fueron: talento humano y contratación, gestión académica, extensión y proyección social, y gestión financiera.

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de junio de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta (70) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL JUNIO	PERIODO ANTERIOR MAYO	TOTAL
Oportuna	35	32	67
Extemporánea	0	3	3
<b>Total Gestionadas</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>70</b>

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

#### PERIODO ACTUAL

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. Por otra parte, diecisiete (17) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, quedaron pendientes por resultados para el mes de julio de 2024.

#### PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó la gestión oportuna de treinta y dos acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de tres (3) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y cinco (35) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores atendidas fue de veintidós (22) peticiones al corte del mes de junio, comparando con el mes anterior, la gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de junio fue superior en un 68.5%.

Para el mes de julio de 2024, veintidós acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR MAYO	PERIODO ACTUAL JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	1.4%

Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	1.4%
Ingeniería Eléctrica		1	1	1.4%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	2.8%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información		2	2	2.8%
Oficina de Contratación	1	2	3	4.2%
Oficina de Control Interno Disciplinario		2	2	2.8%
Oficina de Infraestructura	2	1	3	4.2%
Oficina de Talento Humano		2	2	2.8%
Rectoría	1	4	5	7.1%
Secretaría Académica Facultad de Artes		3	3	4.2%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática		1	1	1.4%
Unidad Biblioteca		1	1	1.4%
Vicerrectoría Académica		12	12	17.1%
Artes Escénicas	1		1	1.4%
Instituto de Lenguas - ILUD	4		4	5.7%
Oficina Asesora Jurídica	2		2	2.8%
Oficina de Extensión	9		9	12.8%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	6		6	8.5%
Secretaría General	2		2	2.8%
Tesorería General	2		2	2.8%
Unidad de Extensión Facultad de Artes	2		2	2.8%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1		1	1.4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	1.4%
<b>Total General</b>	35	35	70	100%

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

## 5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL JUNIO	PERIODO ANTERIOR MAYO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	16	1	17	77.2%
Pendiente Vencida	0	5	5	22.7%
<b>Total General</b>	16	6	22	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 junio de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de 5.9 días. En relación con el mes anterior disminuyó en un día y cinco 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
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
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>6.8</b>	<b>8.5</b>		<b>5.8</b>			<b>5.9</b>

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 5 eventos de orientación universitaria.

Colegio	Fecha	Tipo de Acompañamiento
Colegio Agustiniانو Salitre	07/06/2024	Feria Universitaria
Colegio Nacional Nicolás Esguerra	7/6/2024	Feria Universitaria
Colegio Santo Domingo Bilingüe	12/6/2024	Feria Universitaria
Colegio José Ortega y Gasset	13/6/2024	charla de Orientación
Colegio San Juan Bautista	18/06/2024	Visita Facultad de Ingeniería

## 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

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de junio se presentó una disminución en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 4.18% 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 julio de 2024, inicia con un total de diecisiete (17) 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