



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

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

NOVIEMBRE 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

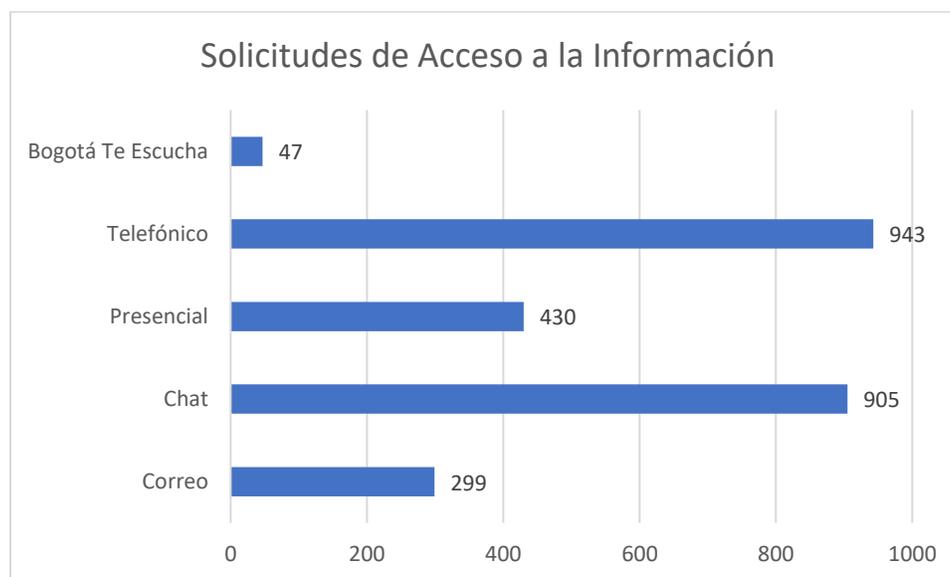
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

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

En el mes de Noviembre de 2024 se recibieron 2624 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	299
	Chat	905
	Presencial	430
	Telefónico	943
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	47
Total		2624

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 canal telefónico (35.94%), seguido del Chat institucional (34.49%) y en tercer lugar la atención presencial (16.39%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de noviembre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 38.2%, Reclamo: 19.1%, Solicitud de Acceso a la Información: 0 %, Derecho de Petición de Interés General: 0 %, Queja: 38.2 %, Consulta: 0 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 4.2%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	18	47.4%
Reclamo	10	26.4%
Solicitud de Acceso a la Información	1	2.6%
Derecho de Petición de Interés General	2	5.2%
Queja	6	15.7%
Consulta	1	2.6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	38	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 octubre fueron: gestión académica, admisiones, gestión TIC.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de noviembre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y dos (52) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE	PERIODO ANTERIOR OCTUBRE	TOTAL
Oportuna	14	24	38
Extemporánea	0	8	8
Total Gestionadas	14	32	46

PERIODO ACTUAL

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. Por otra parte, veintiuno (21) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de octubre se realizó la gestión oportuna de veinte (20) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de veintisiete (27) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

De acuerdo con lo anterior, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue cero (0) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de octubre de: 27/32 equivalente al 84.3%.

Para el mes de diciembre de 2024, veintitrés (23) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR OCTUBRE	PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	3.7%
Ingeniería de Sistemas		1	1	1.9%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	1	3	5.5%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1	1	2	3.7%

Oficina de Control Interno Disciplinario		3	3	5.5%
Oficina de Docencia	1	2	3	5.5%
Oficina de Extensión	3	3	6	11.1
Oficina de Investigaciones		1	1	1.9%
Oficina de Talento Humano	2	2	4	7.4%
Rectoría	2	2	4	7.4%
Secretaria General		2	2	3.7%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos		1	1	1.9%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería		3	3	5.5%
Vicerrectoría Académica	2	3	5	9.2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	1.9%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	1.9%
Decanatura Facultad Tecnológica	2		2	3.7%
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	1		1	1.9%
Oficina Asesora de Planeación	1		1	1.9%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	1		1	1.9%
Oficina de Infraestructura	2		2	3.7%
Oficina de Registro y Control Académico	2		2	3.7%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1		1	1.9%

Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1		1	1.9%
Unidad Biblioteca	1		1	1.9%
Total General	27	27	54	100%

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE	PERIODO ANTERIOR OCTUBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	18	3	21	91.3%
Pendiente Vencida	2	0	2	8.6%
Total General	20	3	23	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 noviembre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto cinco (7.5) días. En relación con el mes anterior se mantiene igual.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE	DERECHO DE PETICION DE	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA	QUEJA	COPIA	DENUNCIAS POR ACTOS DE	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			
Secretaría 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			

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 noviembre se acompañaron en total 7 eventos de orientación universitaria.

Fecha	Colegio	Tipo de Acompañamiento
01/11/2024	Feria Colegio Restrepo Millán	Presencial
01/11/2024	Asociación Cristiana de Jóvenes-ACJ/YMCA	Presencial
06/11/2024	Colegio Instituto Técnico República de Guatemala	Presencial
7/11/2024	Feria de Servicios Localidad de Suba	Presencial
12/11/2024	Laboratorio de Paz Afrocolombiano	Presencial
19/11/2024	Programa Jóvenes en Paz	Presencial
23/11/2024	Feria de Servicios 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	132
2526962024	Oficina de Talento Humano	124
2585242024	Oficina de Talento Humano	122
2591002024	Oficina de Talento Humano	121
3092602024	Oficina de Talento Humano	96
3320052024	Oficina de Talento Humano	84
3320052024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	81
3496032024	Oficina de Talento Humano	75
3674092024	Oficina de Talento Humano	67
3402072024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	54
4070342024	Oficina de Talento Humano	45
4253802024	Oficina de Talento Humano	35
4278262024	Oficina de Talento Humano	33
4292402024	Oficina de Talento Humano	32
4477032024	Oficina de Talento Humano	25
4555782024	Oficina de Bienestar Universitario	21
4600952024	Oficina de Bienestar Universitario	20
4384452024	Oficina Asesora Jurídica	14
4384602024	Oficina Asesora Jurídica	14
4716652024	Decanatura Facultad Tecnológica	14
5035702024	Oficina de Infraestructura	2
5035992024	Oficina de Infraestructura	2
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 22		

9. 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
12/11/2024	5049622024	Recepción de Certificado de participación a curso no desarrollado.

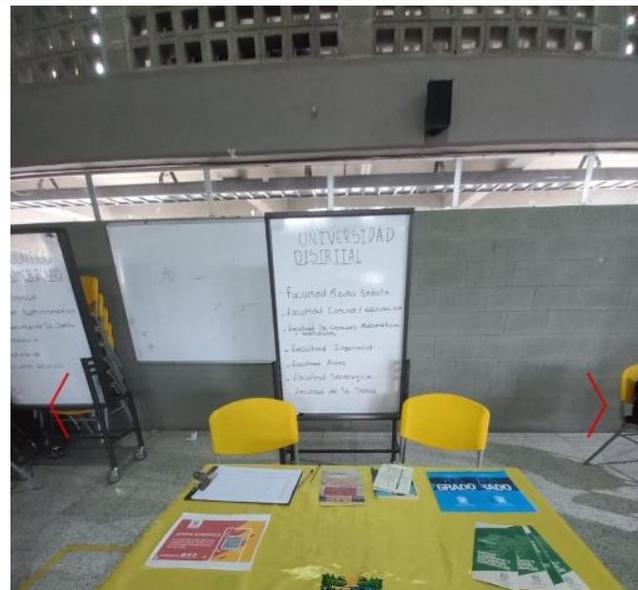
10. FUNCION “Cumplimiento de Políticas, Objetivos, Metas y Requisitos del Sistema de Control Interno y Gestión Institucional”. Resolución 01 de 2024

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.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de noviembre se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 16% 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 diciembre de 2024, inicia con un total de veintitrés (23) 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.
- Es necesario que en cabeza de la Alta Dirección se realice la actualización de procesos, procedimientos, normatividad vigente, así como mantener actualizados sus sitios o páginas web, atendiendo los principios de publicidad, legalidad, debido proceso y transparencia.




LEONEL GUSTAVO CACERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano