



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

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

SEPTIEMBRE 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

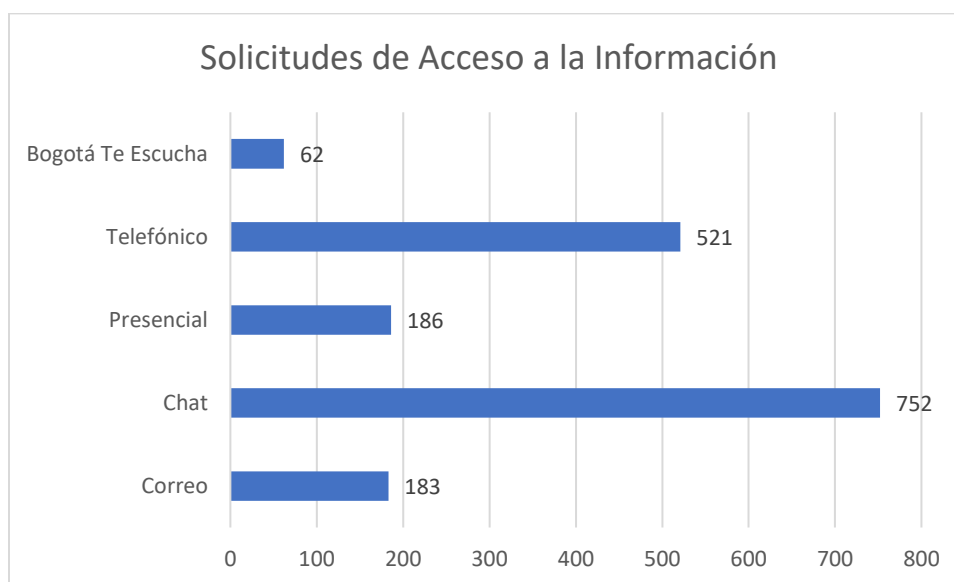
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

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

En el mes de Septiembre de 2024 se recibieron 1704 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	183
	Chat	752
	Presencial	186
	Telefónico	521
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	62
Total		1704

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 (44.1%), seguido del canal telefónico (30.6%) y en tercer lugar la atención presencial (10.9%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de septiembre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 35.4%, Reclamo: 34%, Solicitud de Acceso a la Información: 6.4%, Derecho de Petición de Interés General: 3.2%, Queja: 17.7%, Consulta: 1.6%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 1.6%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	22	35.4%
Reclamo	21	34%
Solicitud de Acceso a la Información	4	6.4%
Derecho de Petición de Interés General	2	3.2%
Queja	11	17.7%
Consulta	1	1.6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	1	1.6%
Sugerencia	0	0%
Total	62	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 septiembre fueron: gestión académica, otros, gestión TIC T talento humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de septiembre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de treinta y siete (37) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL SEPTIEMBRE	PERIODO ANTERIOR AGOSTO	TOTAL
Oportuna	24	8	32
Extemporánea	2	3	5
Total Gestionadas	26	11	37

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre, se gestionaron oportunamente veinticuatro (24) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiséis (26) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 92.3% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y dos (32) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante septiembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de octubre de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de agosto se realizó la gestión oportuna de ocho (8) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de tres (3) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de once (11) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de once (11) peticiones al corte del mes de agosto, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de septiembre de: 11/34 equivalente al 32.3%.

Para el mes de octubre de 2024, cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR AGOSTO	PERIODO ACTUAL SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1		1	2.7%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	2.7%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	1		1	2.7%
Oficina de Bienestar Universitario	2	1	3	8.1%
Oficina de Contratación	1		1	2.7%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	1	3	8.1%
Secretaría General	1		1	2.7%
Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	1		1	2.7%
Vicerrectoría Académica	1	4	5	13.5%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	2.7%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	2.7%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	5.4%
Oficina Asesora de Planeación		1	1	2.7%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información		1	1	2.7%

Oficina de Docencia		1	1	2.7%
Oficina de Extensión		1	1	2.7%
Oficina de Infraestructura		1	1	2.7%
Oficina de Registro y Control Académico		1	1	2.7%
Rectoría		1	1	2.7%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	2.7%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		1	1	2.7%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		1	1	2.7%
Tesorería General		3	3	8.1%
Unidad Biblioteca		2	2	5.4%
Unidad de Contabilidad		1	1	2.7%
Total General	11	26	37	100%

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL SEPTIEMBRE	PERIODO ANTERIOR AGOSTO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	32	0	32	74.4%
Pendiente Vencida	4	7	11	25.5%
Total General	36	7	43	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 septiembre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho punto dos (8.2) días. En relación con el mes anterior aumentó en 6 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
Decanatura Facultad de Medio Ambiente						17			17
Decanatura Facultad Tecnológica			11						11
Instituto de Lenguas - ILUD			6			10			8
Oficina Asesora de Planeación						3			3
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			2						2
Oficina de Docencia						5			5
Oficina de Extensión			14						14
Oficina de Infraestructura				2					2
Oficina de Registro y Control Académico			12						12
Rectoría						2			2
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			15						15
Secretaria Académica Facultad Tecnológica				5					5
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			1						1
Tesorería General			6			16			11
Unidad Biblioteca					6			9	7,5
Unidad de Contabilidad				13					13
Oficina de Bienestar Universitario			11						11
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación					2				2
Vicerrectoría Académica		5	12	11	8				9
TOTAL GENERAL		5	9	7.7	5.3	8.8		9	7,66

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 septiembre se acompañaron en total 22 eventos de orientación universitaria.

Fecha	Colegio	Tipo de Acompañamiento
02/09/2024	Colegio El Verjón IEDR	Charla de Orientación Profesional
09/09/2024	Colegio Santiago de Las Atalayas IED.	Charla de Orientación Profesional
10/09/2024	Fernando Mazuera Villegas	Feria Universitaria
10/09/2024	Colegio Interamericano	Feria Universitaria
11/09/2024	José Francisco Socarras	Feria Universitaria
12/09/2024	Colegio San Ignacio (IED)	Feria Universitaria
13/09/2024	Colegio Calasanz Suba	Feria Universitaria
13/09/2024	Colegio Sabio Caldas IED	Feria Universitaria
13/09/2024	Feria Universitaria CMI 2024	Feria Universitaria
17/09/2024	Colegio Hernando Duran Dusan IED	Feria Universitaria
18/09/2024	Feria A Tu Servicio	Feria Universitaria
18/09/2024	Colegio Argelia	Visita Sede Bosa Porvenir
19/9/2024	Colegio Nuestra Señora Del Pilar Sur	Feria Universitaria
19/9/2024	Colegio INEM de Kennedy Santiago Pérez	Feria Universitaria
20/9/2024	Colegio Cardenal Sancha	Feria Universitaria
21/9/2024	Colegio Inmaculado Corazón De María	Feria Universitaria
23/9/2024	Feria Colegio El Porvenir Facultad de Ciencias de la Salud	Visita Sede Bosa Porvenir
23/9/2024	Feria Colegio Cundinamarca I.E.D.	Feria Universitaria
26/9/2024	Coliseo Principal De Mosquera	Feria Universitaria

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.

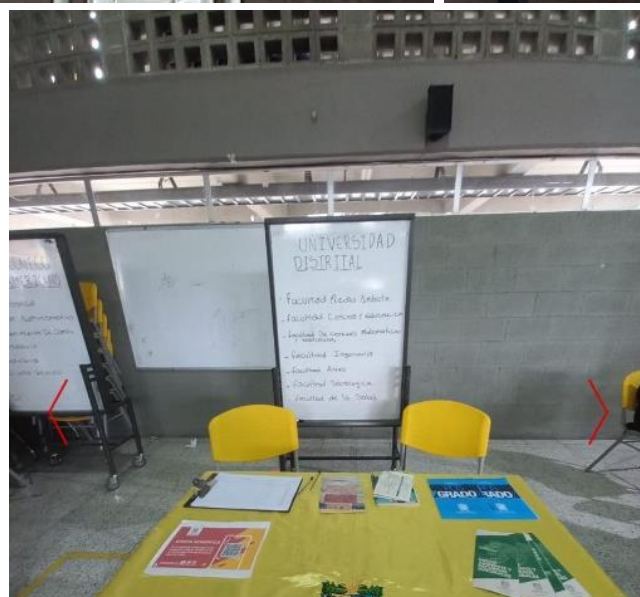
Número petición	Nombre peticionario	Días vencimiento	DEPENDENCIA
1496902024	Anónimo	121	Oficina de Talento Humano
1684962024	Sandra Patricia Cepeda López	116	Oficina de Talento Humano
2361672024	Jorge Federico Ramirez Escobar	91	Oficina de Talento Humano
2495802024	Jesús Rene Gonzales Cárdenas	85	Oficina de Talento Humano
2512842024	Luisa Fernanda Naranjo	77	Oficina de Talento Humano
2526962024	Ender Cárdenas Reyes	83	Oficina de Talento Humano
2585242024	Ender Cárdenas Reyes	81	Oficina de Talento Humano
2591002024	Hugo Fernando Leiva Gutiérrez	80	Oficina de Talento Humano
2668732024	Carlos Fernando Acosta Guzmán	77	Oficina de Talento Humano
2669092024	Jesús Rene Gonzales Cárdenas	76	Oficina de Talento Humano
2777122024	Wilson Andres Bernal Martínez	53	Oficina de Talento Humano
2847502024	Sonia Rodriguez Acevedo	67	Oficina de Talento Humano
3059852024	Jesús Rene Gonzales Cárdenas	57	Oficina de Talento Humano
3092602024	Jesús Rene Gonzales Cárdenas	55	Oficina de Talento Humano
3157782024	Leidy Diaz	50	Oficina de Talento Humano

3194962024	Amparo Clavijo Olarte	48	Oficina de Talento Humano
3197842024	Amparo Clavijo Olarte	48	Oficina de Talento Humano
3258492024	Ilva Inés Vargas Caviedes	47	Oficina de Talento Humano
3320052024	Cesar Bedoya	43	Oficina de Talento Humano
3356992024	Fondo De Empleados	42	Oficina de Talento Humano
3393082024	Oscar Leonardo Quiroga	39	Oficina de Talento Humano
3478002024	Joar Esteban Buitrago Carrillo	34	Oficina de Talento Humano
3496032024	Anggie Carolina Pineda Bonilla	34	Oficina de Talento Humano
3553272024	Edgar Eduardo Montilla	32	Oficina de Talento Humano
3674092024	Orlando Hurtado	26	Oficina de Talento Humano
3750502024	Enrique Camargo Santana	21	Oficina de Talento Humano
3766402024	Julio Puentes	18	Oficina de Talento Humano
3838802024	Linda Julieth Gil Reyes	15	Oficina de Talento Humano
3838992024	Linda Julieth Gil Reyes	15	Oficina de Talento Humano
3870262024	Oscar German Velásquez Baquero	14	Oficina de Talento Humano
3893692023	Andrés Suárez Sánchez	241	Oficina de Talento Humano
3909472024	Olga Patricia Pinzón Florián	12	Oficina de Talento Humano
3999322024	Sonia Alexandra Pinzón Núñez	7	Oficina de Talento Humano
4070342024	Melissa Ospina Rodríguez	4	Oficina de Talento Humano
4070462024	Mónica Camargo R	4	Oficina de Talento Humano
4070532024	Lorena Rozo	4	Oficina de Talento Humano
4070732024	Carolina Avendaño Pena	3	Oficina de Talento Humano
4234232024	Mauricio Benítez Méndez	14	Oficina de Talento Humano
3356812024	Camilo Andres Miranda Gómez	41	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
3402072024	Natalia Ramirez Pena	23	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
TOTAL PETICIONES PENDIENTES: 40			

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de septiembre se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 12.17% 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 octubre de 2024, inicia con un total de cuarenta y tres (43) 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