



**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

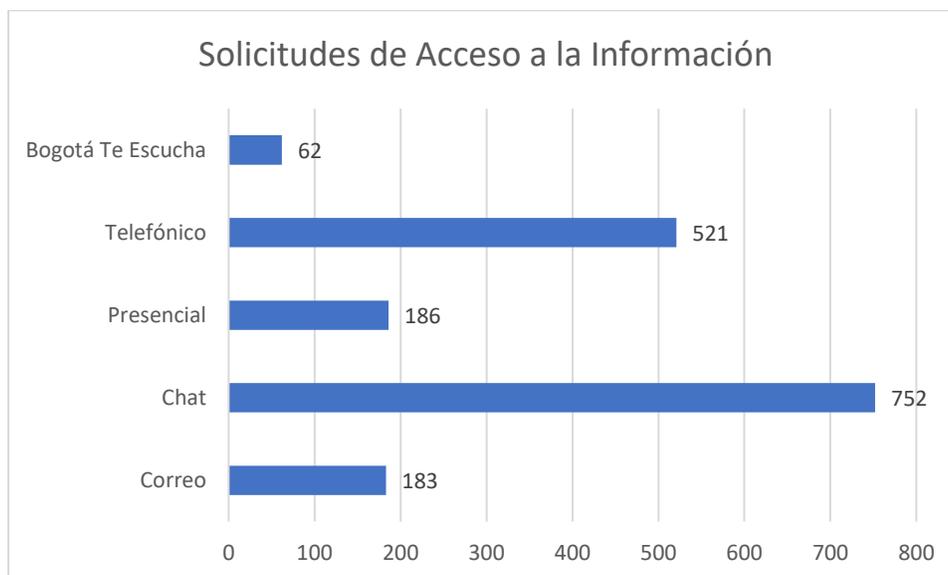
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

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.

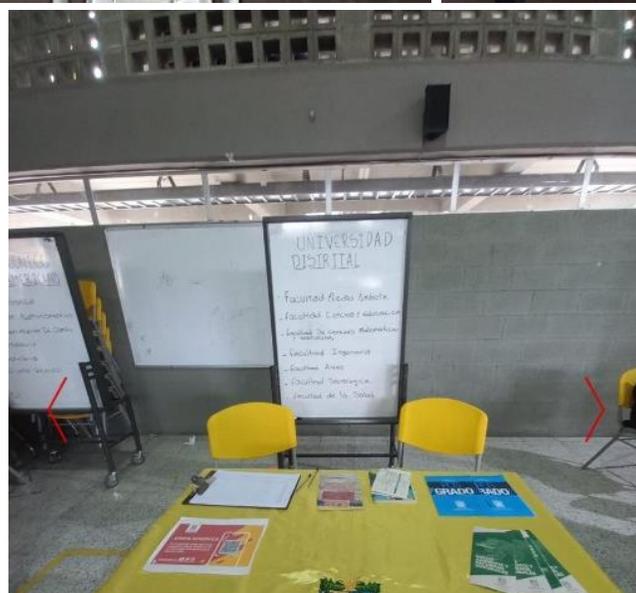
| Número petición | Nombre peticionario | Días vencimiento | DEPENDENCIA |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1496902024 | Anónimo | 121 | Oficina de Talento Humano |
| 1684962024 | Sandra Patricia Cepeda López | 116 | Oficina 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