



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

## INFORME TRIMESTRAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

### UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Julio a Septiembre 2024

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres – Líder de  
Programa de Quejas, Reclamos y Atención 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***

*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

*Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres*

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

***Elaboración y Acopio de la Información***

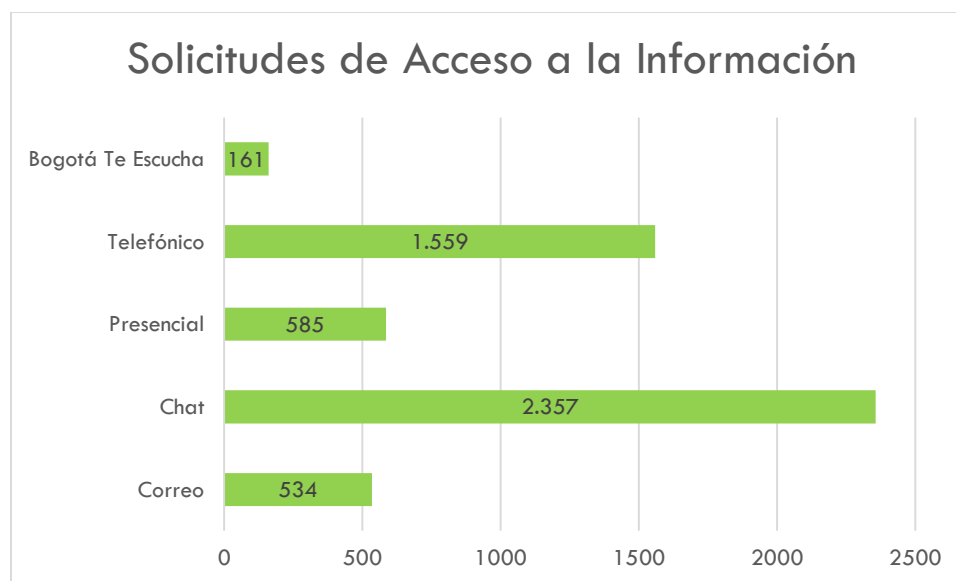
*Diana María Mora Ramírez  
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

# 1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024

En el tercer trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 4.796 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            | 534          |
|                                        | Chat              | 2.357        |
|                                        | Presencial        | 585          |
|                                        | Telefónico        | 1.559        |
| Términos de Ley 1755 de 2015           | Bogotá Te Escucha | 161          |
| <b>Total</b>                           |                   | <b>4.796</b> |

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



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

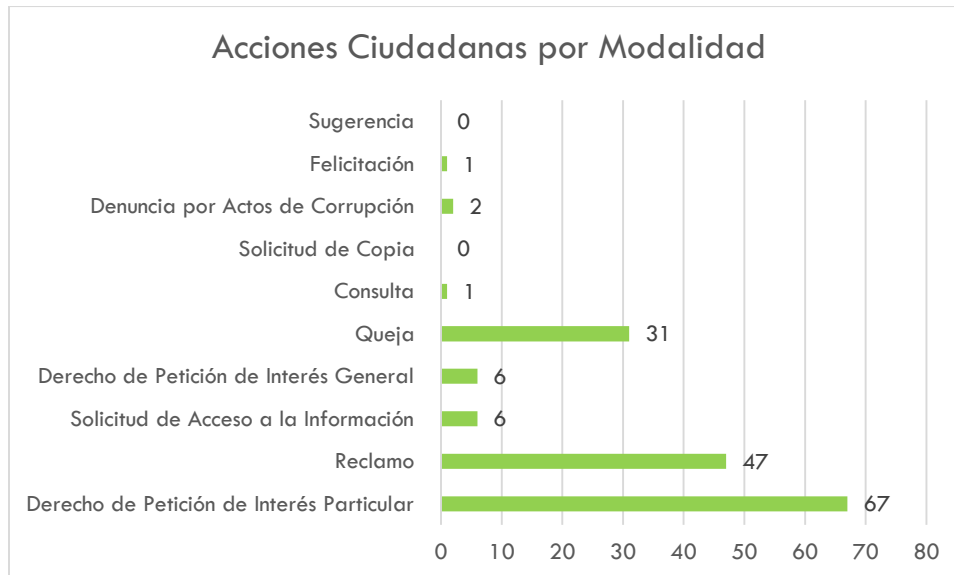
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (49%), seguido por el canal telefónico (33%) y en tercer lugar atención presencial (13%).

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el tercer trimestre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 41.6%, Reclamo: 29.2%, Solicitud de Acceso a la Información 3.7%, Derecho de Petición de Interés General: 3.7%, Queja: 19.3%, Consulta: 0.6%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 1.2%, felicitación: 0.6% y Sugerencia: 0%.

| Tipología                                 | Total      | Porcentaje  |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 67         | 41,6%       |
| Reclamo                                   | 47         | 29,2%       |
| Solicitud de Acceso a la Información      | 6          | 3,7%        |
| Derecho de Petición de Interés General    | 6          | 3,7%        |
| Queja                                     | 31         | 19,3%       |
| Consulta                                  | 1          | 0,6%        |
| Solicitud de Copia                        | 0          | 0,0%        |
| Denuncia por Actos de Corrupción          | 2          | 1,2%        |
| Felicitación                              | 1          | 0,6%        |
| Sugerencia                                | 0          | 0,0%        |
| <b>Total</b>                              | <b>161</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 tercer trimestre son: gestión académica, gestión TIC, Talento Humano y Contratación.

### 4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el tercer trimestre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de 69 sesenta y nueve (69) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

| TIPO DE GESTION          | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|--------------------------|-------|--------|------------|-------|
| Oportuna                 | 37    | 37     | 32         | 106   |
| Extemporánea             | 20    | 16     | 5          | 41    |
| <b>Total Gestionadas</b> | 57    | 53     | 37         | 147   |

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

#### JULIO

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.

#### AGOSTO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto, se gestionaron oportunamente dieciocho (18) acciones ciudadanas, y se realizaron diecinueve (19) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 94.7% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas oportunamente

#### SEPTIEMBRE

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

| DEPENDENCIA                                                         | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------------------------------------------------------------|-------|--------|------------|-------|------------|
| Artes Escénicas                                                     | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Comunicación Social y Periodismo                                    |       | 1      |            | 1     | 0,68%      |
| Decanatura Facultad de Ciencias y Educación                         | 2     | 1      | 1          | 4     | 2,72%      |
| Decanatura Facultad de Ingeniería                                   |       | 1      | 1          | 2     | 1,36%      |
| Decanatura Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales             |       | 2      |            | 2     | 1,36%      |
| Decanatura Facultad de Medio Ambiente                               |       |        | 1          | 1     | 0,68%      |
| Decanatura Facultad Tecnológica                                     |       | 1      | 1          | 2     | 1,36%      |
| Ingeniería Ambiental                                                |       |        |            | 0     | 0,00%      |
| Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG                               |       |        | 1          | 1     | 0,68%      |
| Ingeniería Electrónica                                              | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Instituto de Lenguas - ILUD                                         | 2     | 1      | 2          | 5     | 3,40%      |
| IPAZUD                                                              | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM |       | 1      |            | 1     | 0,68%      |
| Licenciatura en Pedagogía Infantil                                  | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones         |       | 2      |            | 2     | 1,36%      |
| Maestría en Gerencia Integral de Proyectos                          |       | 1      |            | 1     | 0,68%      |
| Oficina Asesora de Planeación                                       |       |        | 1          | 1     | 0,68%      |
| Oficina Asesora de Tecnología e Información                         | 1     |        | 1          | 2     | 1,36%      |
| Oficina Asesora Jurídica                                            | 2     | 3      |            | 5     | 3,40%      |
| Oficina de Bienestar Universitario                                  | 1     | 3      | 3          | 7     | 4,76%      |
| Oficina de Contratación                                             | 2     | 2      | 1          | 5     | 3,40%      |
| Oficina de Control Interno                                          |       | 2      |            | 2     | 1,36%      |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                            | 3     | 2      |            | 5     | 3,40%      |
| Oficina de Docencia                                                 | 1     | 2      | 1          | 4     | 2,72%      |
| Oficina de Extensión                                                | 4     | 7      | 1          | 12    | 8,16%      |
| Oficina de Infraestructura                                          | 2     | 2      | 1          | 5     | 3,40%      |
| Oficina de Registro y Control                                       |       |        | 1          | 1     | 0,68%      |
| Oficina de Talento Humano                                           | 1     | 5      |            | 6     | 4,08%      |
| Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA                  | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Oficina Financiera                                                  | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |
| Química                                                             | 2     |        |            | 2     | 1,36%      |
| Rectoría                                                            | 3     | 5      | 1          | 9     | 6,12%      |
| Secretaría General                                                  | 2     | 2      |            | 4     | 2,72%      |
| Secretaria Académica Facultad de Artes                              | 1     |        |            | 1     | 0,68%      |

|                                                                             |           |           |           |            |                |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación                       |           |           | 3         | 3          | 2,04%          |
| Secretaría Académica Facultad de Ingeniería                                 | 3         |           |           | 3          | 2,04%          |
| Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales       |           |           | 1         | 1          | 0,68%          |
| Secretaría Académica Facultad Tecnológica                                   | 1         |           | 1         | 2          | 1,36%          |
| Secretaría General                                                          |           |           | 1         | 1          | 0,68%          |
| Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control         | 1         |           |           | 1          | 0,68%          |
| Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción |           |           | 1         | 1          | 0,68%          |
| Tesorería General                                                           | 1         | 1         | 3         | 5          | 3,40%          |
| Unidad Biblioteca                                                           | 2         |           | 2         | 4          | 2,72%          |
| Unidad Contabilidad                                                         |           |           | 1         | 1          | 0,68%          |
| Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB                                  | 1         |           |           | 1          | 0,68%          |
| Unidad de Red de Datos UDNET                                                |           | 3         |           | 3          | 2,04%          |
| Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales                 |           |           | 1         | 1          | 0,68%          |
| Vicerrectoría Académica                                                     | 12        | 4         | 5         | 21         | 14,29%         |
| <b>Total General</b>                                                        | <b>56</b> | <b>54</b> | <b>37</b> | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |

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

## 5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

| Tipo de Pendiente     | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | TOTAL      | PORCENTAJE |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Pendiente en términos | 34        | 15        | 32         | 81         | 64%        |
| Pendiente Vencida     | 20        | 15        | 11         | 46         | 36%        |
| <b>Total General</b>  | <b>54</b> | <b>30</b> | <b>43</b>  | <b>127</b> |            |

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 tercer trimestre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de 8.72 días.

## JULIO

| 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          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                               |          | 10                          | 10.6                        | 8       |                                      | 11    |       | 9                                 | 10.9          |

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

## AGOSTO

| 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 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------------------------|---------|--------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| Instituto de Lenguas - ILUD                                         |          |                             |                             |         |                                      | 17    |       |                                   | 17            |
| Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM |          |                             | 1                           |         |                                      |       |       |                                   | 1             |



|                                          |  |  |    |      |  |    |  |    |      |
|------------------------------------------|--|--|----|------|--|----|--|----|------|
| Oficina Asesora Jurídica                 |  |  |    | 2    |  |    |  |    | 2    |
| Oficina de Control Interno Disciplinario |  |  |    |      |  | 14 |  | 10 | 12   |
| Oficina de Docencia                      |  |  |    | 11   |  |    |  |    | 11   |
| Oficina de Extensión                     |  |  | 13 |      |  | 14 |  |    | 13.5 |
| Oficina de Infraestructura               |  |  |    | 4    |  |    |  |    | 4    |
| Rectoría                                 |  |  | 4  |      |  |    |  |    | 4    |
| Secretaría General                       |  |  |    | 7    |  |    |  |    | 7    |
| Unidad de Red de Datos UDNET             |  |  |    | 6.5  |  |    |  |    | 6.5  |
| Vicerrectoría Académica                  |  |  | 10 | 2    |  |    |  |    | 6    |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                     |  |  | 7  | 6.41 |  | 15 |  | 10 | 7.6  |

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

## SEPTIEMBRE

| 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             |
| Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales       |          |                             | 15                          |         |                                      |       |       |                                   | 15            |
| Secretaría 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           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                  |  | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>7.7</b> | <b>5.3</b> | <b>8.8</b> |  | <b>9</b> | <b>7,66</b> |

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

| Periodo                                           | Tiempo de respuesta promedio |
|---------------------------------------------------|------------------------------|
| Julio                                             | 10.9                         |
| Agosto                                            | 7.6                          |
| Septiembre                                        | 7.66                         |
| <b>Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre</b> | <b>8.72</b>                  |

## **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  | Queja por conflicto de interés no declarado y participación en política de funcionario publico |
| 10/08/2024 | 3721962024  | Queja por posibles anomalías en el Concurso Público de Méritos Docentes.                       |

## 9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA

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” con corte a 30 de septiembre de 2024.

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.*

| <b>Número petición</b> | <b>Nombre peticionario</b>     | <b>Días vencimiento</b> | <b>DEPENDENCIA</b>        |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 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 |
| <b>TOTAL PETICIONES PENDIENTES: 40</b> |                                |     |                                           |

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el tercer trimestre se presentó un aumento significativo en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 271% con respecto al trimestre 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.
- Se invita a los funcionarios y servidores a asistir a las jornadas de actualización y socialización que desarrolla la Unidad de Quejas, Reclamos y de Atención al ciudadano, dado que allí se mencionan temas de interés general, tales como Resolución 204 de 2021, manejo y uso de la plataforma Bogotá Te Escucha, Defensor de la Ciudadanía, Supervisión e interventoría, medidas anticorrupción y Transparencia.
- 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.



**LEÓNEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES**

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano