



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE (Julio – Agosto – Septiembre) 2024

ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consejo Superior Universitario, Rectoría, Secretaría General, Oficina de
Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario
UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



Informe de Gestión –

Tercer Trimestre

2024

Noviembre de 2024 – Bogotá
D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, “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.”

Acuerdo 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.

Acuerdo 005 de 2002, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones”.

Resolución 204 de 202, Rectoría UDFJC, “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: Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Líder de programa: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

**Elaboración y acopio
de información:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

El área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Área y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la 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”*, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Tercer Trimestre de la vigencia 2024.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo con el Plan de Acción establecido por el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2024.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “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.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “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.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”



Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "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"



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

PLAN DE ACCIÓN

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2024, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2022-2025 por medio del cual el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.



1. Actualización de la información general publicada en plataformas inherentes a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano actualiza el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo con los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros).

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, el AQRAC realizó actualizaciones permanentes en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “preguntas Frecuentes”, así mismo, se realizó la actualización mensual de la información referente a los trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/. Para el tercer trimestre de la vigencia 2024, dicha labor se realizó mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, garantizando información clara y veraz al ciudadano, así mismo se emitieron los respectivos certificados de confiabilidad y se enviaron a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

2. Acompañar charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos, en los cuales se brinde información de interés a la ciudadanía respecto de los servicios misionales de la Institución.

El AQRAC acompaña y participa en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el objetivo de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace presencia en nombre de la Institución en Colegios Distritales y ferias en entidades a donde es invitada, estableciendo contacto con estudiantes de educación media y ciudadanos en general, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión a los estudiantes de grados 10° y 11.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, la Universidad fue invitada a participar en cincuenta y tres (53) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional.

A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias.

Tabla 1. Ferias universitarias, charlas de orientación y/o eventos acompañados

FECHA EVENTO	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA
12/07/2024	Colegio Ciudad Chengdú	Presencial	calle 79 sur #8-50
17/07/2024	Unidad Educativa Jean Piaget	Presencial	Ac. 3, Kennedy



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

18/07/2024	Colegio San Jose	Presencial	Cra. 29 #12-83, Bogotá
21/07/2024	Feria Defensoría DEL Pueblo	Presencial	Parque Olaya Herrera de la Localidad Rafael Uribe
23/07/2024	Feria Facultad Tecnológica	Presencial	Calle 68D Bis A Sur # 49F - 70
25/07/2024	Feria Colegio Cafam	Presencial	Avenida Carrera 68 # 64-45
26/07/2024	Colegio Santa Isabel de Hungría,	Presencial	Carrera 65 No. 165-10
26/07/2024	Colegio Teresiano	Presencial	Calle 152 N° 20-42
26/07/2024	Feria Facultad Tecnológica	Presencial	Calle 68D Bis A Sur # 49F - 70
27/07/2024	ALIANZA EDUCATIVA FERIA	Presencial	Calle 16 No. 6-66
31/07/2024	Colegio Agustín Fernadez	Presencial	CALLE 7 # 155 - 20
01/08/2024	Día del Gobierno Servidor - Localidad de Chapinero	Presencial	Calle 63 Carrera 13
01/08/2024	Institución Educativa Liceo Mayor de Soacha	Presencial	SOACHA, CUNDINAMARCA CALLE 38 N. 6ª 55 ESTE
2/8/2024	Feria Universitaria de Puente Aranda 2024	Presencial	calle 1H No. 40D-13
2/8/2024	Santa Teresita de Lixeus	Presencial	TRANSVERSAL 96 B # 20 D - 51
06/08/2024	Colegio Pedagógico Dulce Maria	Presencial	Trans. 127 c nº 139 b - 48 SEDE PRINCIPAL
09/08/2024	I.E.D. Cundinamarca	Presencial	Carrera 3 # 26A - 40 Piso 2 Macarena A
09/08/2024	Feria de las Juventudes Municipio de Soacha	Presencial	Casona, ubicada en la Carrera 18 No. 4-187
13/08/2024	Jaime Hernando Garzón	Presencial	Tv. 85a #49 Sur85, Bogotá
14/08/2024	I.E.D. Cundinamarca	Presencial	Av Circunvalar, Bogotá
14/08/2024	Colegio la Felicidad IED	Presencial	Cl. 18a #78-35, Bogotá
14/08/2024	Feria Buenavista Boyacá - Institución Educativa Técnica la Granja	Virtual	https://meet.google.com/btq-qepz-ycg
16/8/2024	Colegio Bilingüe José Allamano	Presencial	Calle 4 # 56 – 03 Localidad de Puente Aranda – barrio Galán, Bogotá



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

20/8/2024	Colegio Técnico Menorah	Presencial	Carrera 19 a 1c 19
22/08/2024	Colegio Santa Lucía IED.	Presencial	Dg. 36 Sur #16b-26, Bogotá
22/08/2024	Feria de Servicios Localidad de Ciudad Bolívar	Presencial	PARQUE ILIMANI CRA 27B TRANS 27H
24/08/2024	Instituto Infantil y Juvenil	Presencial	Cl. 22a # 96i-06 - Fontibón
28/08/2024	Colegio Casa Blanca	Presencial	calle 163 A Nro. 8 A - 74
29/08/2024	Liceos del Ejercito	Presencial	Calle 100 # 11-00.
29/08/2024	Feria Universitaria Laureanista 2024	Presencial	Calle 90ª No. 95a-56
29/08/2024	Colegio Santa Teresita de Lixeuss	Presencial	Calle 11 A Bis # 73 A 27
30/08/2024	Colegio Liceo La Nueva Estancia de Suba	Presencial	: Crr 133 # 132 - 59.
30/08/2024	Colegio Ciudad de Cali I.E.D	Presencial	CRA 87 Bis A # 42 - 56 sur
02/09/2024	Colegio El Verjon IEDR	Presencial	Km 13 Via Choachí
04/09/2024	Colegio Argelia	Presencial	CIUADELA UNIVERSITARIA BOSA PORVENIR
09/09/2024	Colegio Santiago de Las Atalayas IED.	Presencial	Cl. 59 c Sur # 89 - 36 Bosa
10/09/2024	Fernando Mazuera Villegas	Presencial	CALLE 68 A SUR # 80 - 05
10/09/2024	Colegio Interamericano	Presencial	Cra. 8 #19 -18
11/09/2024	José Francisco Socarras	Presencial	CRA 88 C # 66 A - 03 SUR
12/09/2024	Colegio San Ignacio (IED)	Presencial	CALLE 56 F SUR # 91 D - 14
13/09/2024	Colegio Calasanz Suba	Presencial	CALLE 129 # 28B - 35
13/09/2024	Colegio Sabio Caldas IED	Presencial	Carrera 42 # 73A - 10 SUR
13/09/2024	Feria Universitaria CMI 2024	Presencial	Cra. 7 N°.166-71.
17/09/2024	Colegio Hernando Duran Dusan IED	Presencial	Calle 42 F Sur No. 88 A 25 Barrio Altamar Localidad Kennedy.
18/09/2024	Feria A Tu Servicio	Presencial	Plazoleta de La Mariposa - Calle 163ª Carrera 6A
18/09/2024	Colegio Argelia	Presencial	CIUADELA UNIVERSITARIA BOSA PORVENIR



19/9/2024	Colegio Nuestra Señora Del Pilar Sur	Presencial	Calle 11 sur No. 9-11 - Teatro
20/9/2024	Colegio Cardenal Sancha	Presencial	Cl. 127b Bis #21-02, Usaquén, Bogotá
21/9/2024	Colegio Inmaculado Corazón de María	Presencial	Cl. 51b Sur #36-16, Bogotá
23/9/2024	Feria Colegio El Porvenir Facultad de Ciencias de la Salud	Presencial	CIUADELA UNIVERSITARIA BOSA PORVENIR
23/9/2024	Feria Colegio Cundinamarca I.E.D.	Presencial	Calle 62ª Sur No 73-31 barrio Galicia.
26/9/2024	Coliseo Principal De Mosquera	Presencial	Coliseo Principal de Mosquera

La programación de las charlas de orientación universitaria y la asistencia a ferias son publicadas en la página web de la Unidad.

3. Atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano garantiza la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros), de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.

El equipo de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano trabaja con la meta de atender en el menor tiempo posible a la ciudadanía en sus solicitudes de acceso a la información y los diferentes requerimientos.

Para el tercer trimestre de 2024, el AQRAC contó con cinco (5) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Facultad Ciencias y Educación, sede Bosa el Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Artes, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, así mismo, se brinda atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en las extensiones: 1420, 1421, 1458 y 1459 y en la línea directa 601 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Durante el tercer trimestre de la vigencia se atendieron un total de 4796 solicitudes de información por los diferentes canales de atención.

Tabla 2. Solicitudes de Acceso a la Información

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
Total		4.796

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

4. Atención de calidad acorde con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente

De acuerdo con sus objetivos, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, por tal razón, programa espacios pedagógicos con las unidades académico-administrativas donde se imparten lineamientos para prestar una atención de calidad a la ciudadanía, aclarar todo tipo de dudas relacionadas con las plataformas y canales de atención de la Universidad.

5. Figura del Defensor de la Ciudadanía.

El Defensor del Ciudadano tiene la misión de proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos y proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley. Por lo anterior, el AQRAC desarrollará una serie de socializaciones a lo largo de la vigencia, con el objetivo de informar de una manera amable y pedagógica el actuar del Defensor Ciudadano frente a la vulneración de derechos discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual que se pueda presentar en la comunidad universitaria.

Durante el tercer trimestre de la vigencia se realizaron intervenciones por violación al derecho de petición mediante la Figura del Defensor al Ciudadano de la Universidad Distrital.

6. Acciones Ciudadanas Recibidas por los Diferentes Canales de Atención

En el tercer trimestre del 2024 se registraron 161 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, distribuidas así 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%
Total	161	100%

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

7. Seguimiento a la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Universidad.

El AQRAC, cuenta con el usuario de “Seguimiento PQRS”, el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el peticionario, es decir, por medio de dicho usuario se realiza el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario continuarían en estado activo.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, se adelantaron acciones para realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS.

Dicho seguimiento se desarrolló a través de los formatos: SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer en los términos Ley 1755 de 2015, según



corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.

El Área de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: *“Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.”* por tal razón, el Área de QRAC busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el cumplimiento en oportunidad de la atención de peticiones ciudadanas y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el tercer trimestre de 2024, con el objetivo de informar y efectuar una alerta a cerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a diferentes dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

Durante el tercer trimestre de 2024, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó 117 acciones de mejora, por medio de cartas de pre y pos vencimiento a las áreas, con el objetivo de analizar y retroalimentar a las dependencias que incurrían en el incumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas por las áreas para atender las acciones ciudadanas

8. Satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio recibido por los diferentes canales de atención.

Durante el tercer trimestre de 2024, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano midió la satisfacción de la ciudadanía por medio de los canales de atención. Los resultados obtenidos fueron positivos hacia la gestión del área, pues se recibieron un total de 1526 calificaciones a la atención prestada, de las cuales 1509 calificaron con nota de 5, 13 calificaron con nota de 4, 3 calificaron con nota de 3, y 1 calificó con nota de 2. El promedio de calificación de los ciudadanos atendidos fue de 4.98

9. Trámite oportuno a las acciones relacionadas con la gestión administrativa de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el tercer trimestre de la vigencia contó con un equipo de siete (7) personas incluyendo al líder, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos propuestos. La buena gestión, el compromiso y la calidad de las actividades son el principal objetivo del grupo para mantener una buena imagen de la Universidad ante la comunidad. La respuesta a tiempo de los requerimientos son el pilar fundamental de la oficina, pues el ejemplo comienza por nosotros. Tanto los contratistas profesionales como técnicos apoyan la gestión del archivo físico y digital de la oficina, aportan información permanente para los reportes de planes de acción, de mejoramiento, entre otros; requerimientos internos y externos, informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales. Todo este apoyo queda plasmado y hace parte de la gestión y supervisión que hace el Líder del Área a los Contratos de Prestación de Servicios.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano atiende de manera oportuna el 100% de las acciones de gestión administrativa; semanalmente allegan aproximadamente 50 solicitudes vía correo electrónico y por la plataforma Iris. Durante el tercer trimestre, se atendieron aproximadamente 690 acciones, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, dentro de los tiempos estimados para tal fin.

10. Hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución en el portal de Transparencia <https://transparencia.udistrital.edu.co/> , así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.

Durante el tercer trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó reuniones con la Red de Datos para determinar la forma de rediseñar el Botón de Transparencia y de esta manera hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

11. Informes Técnicos Periódicos de la Gestión de PQRS en la Institución

Durante el tercer trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano recopiló, organizó y consolidó la información relacionada con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidas en la Universidad, con el objetivo de elaborar y publicar los informes mensuales de PQRS, dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano elaboró un total de siete (7) informes durante el tercer trimestre de 2024:



- Tres (3) informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, los cuales fueron publicados en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Un (1) informe Trimestral de PQRS correspondientes al tercer trimestre de la vigencia 2024, el cual fueron publicados en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

12. Acciones asignadas a El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso Servicio al Ciudadano

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es consciente de que el proceso Servicio al Ciudadano hace parte fundamental del Mapa de Procesos de la Universidad y por ello, desarrolla todas sus actividades de la mano con la caracterización y los procedimientos asociados a este, cumpliendo con su objetivo de “Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social”.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, se adelantaron mesas de trabajo con el profesional de la Oficina Asesora de Planeación, quien asesora al área, donde se generaron actualizaciones a algunos documentos, actualmente estamos a la espera de la revisión por parte de la Secretaría General, como líder del proceso para poder culminar con la aprobación.

13. 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
09/07/2024	3309482024	Denuncia por conflicto de interés no declarado y participación en política de funcionario publico
10/08/2024	3721962024	Denuncia por posibles anomalías en el Concurso Público de Méritos Docentes.

14. Monitoreo y Seguimiento a Peticiones de la Ciudadanía

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.

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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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			